

MEMORIA 2009-2010

**RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA
DE MULTICAJA**





**D. Juan de la Mota
Presidente**

**Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
C/Nuñez de Balboa, 116 – Planta 5ª – Oficina 27
28006 – Madrid**

Huesca, 28 de octubre de 2011

Estimado Presidente,

En MultiCaja, Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, la Responsabilidad Social Corporativa se apoya en tres valores básicos: la honestidad, como generadora de la confianza de clientes y socios, el diálogo, como base de la sinceridad en las relaciones con nuestros grupos de interés y la transparencia, como base de la ética que caracteriza la realidad de nuestra entidad. Todo ello aunado a la vocación de servicio, disponibilidad, cambio permanente y proximidad.

Uno de nuestros objetivos principales en esta materia es garantizar una continuidad sostenible, orientando nuestras actuaciones al aumento de la base de clientes y la mejora de la rentabilidad y la eficiencia. Para ello, se persigue un modelo de gestión excelente que fomenta la calidad y la mejora continua en las relaciones con nuestros grupos de interés.

En el ejercicio 2009 se firmó la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde esta fecha la Entidad ha vivido un periodo de transformación, iniciado en 2009 con la integración de Caja de Abogados en el proyecto MultiCaja, empezando a trabajar unidos cómo una única entidad en 2010. Y continuando en 2011 con la suscripción de un contrato de integración con otra Cooperativa de Crédito, Caja Rural de Aragón, en virtud de la cual se creará una nueva Entidad de Crédito, la Nueva Caja de Aragón.

Dentro del compromiso con nuestros empleados, su desarrollo profesional y la conciliación de la vida familiar y laboral, en el ejercicio 2010 se ha renovado la certificación Empresa Familiarmente Responsable, obtenida en 2007.

A su vez, con el objetivo de seguir avanzando en el principio de igualdad y no discriminación en abril de 2010, se ha firmado un Protocolo de Actuación para Situaciones de Acoso Moral en el Trabajo, que define las pautas que permiten identificar una situación de acoso para prevenir y evitar que se produzcan.

MultiCaja está sensibilizada con las preocupaciones e inquietudes sociales en materia ambiental, por eso, en el presente ejercicio se ha adherido a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias. Con esta acción se reconoce públicamente nuestro compromiso frente al cambio climático.

En relación con nuestros compromisos a futuro, inmersos en el proceso de fusión con Cajalón, será la Nueva Entidad en la que ambas se integren, quien los asumirá, trabajando en la misma línea para la asunción de los Diez Principios.

Es singularmente significativo que ambas entidades tengan actualmente políticas de actuación en Responsabilidad Social claramente definidas, lo que muestra una sensibilidad en esta materia que reforzará la identidad de la Nueva Caja.

Uno de los proyectos que quiere emprender la Nueva Entidad es el implantar un Sistema de Homologación de Proveedores, dentro del marco de la SGE21, asumiendo el compromiso de establecer un proceso donde se definan una serie de requisitos de cumplimiento de derechos laborales, principios 3, 4, 5 y 6. La implantación de un sistema de gestión socialmente responsable de acuerdo a la norma SGE21, supondrá un gran avance en cada uno de los principios del Pacto Mundial.

Aprovechamos para enviarle nuestras más sinceras felicitaciones por el trabajo que desarrolla la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Atentamente,

A blue ink signature consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

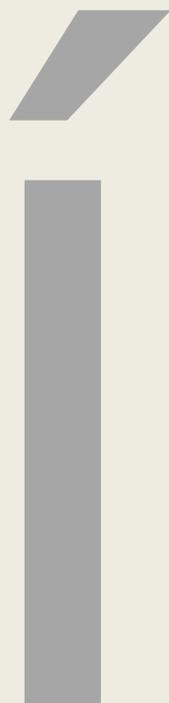
D. José Antonio Alayeto Aguaron
Presidente de MultiCaja

A blue ink signature with a prominent vertical stroke on the left and a cursive flourish on the right.

D. Bruno Catalán Sebastián
Presidente de la Nueva Caja de Aragón

La Responsabilidad Social Corporativa en MultiCaja





INDICE

1. Carta del Director General
2. Introducción
3. ¿Quiénes somos?
 - 3.1 Orígenes e historia
 - 3.2 Estructura organizativa
 - 3.3 Órganos de Gobierno
 - 3.4 Fundación Rafael Espino
 - 3.5 Asociaciones a las que pertenece MultiCaja
 - 3.6 Entidades de las que forma parte MultiCaja y empresas participadas
 - 3.7 Dimensión de MultiCaja
 - 3.7.1 Presencia en el territorio
 - 3.7.2 Nuestros productos
 - 3.7.3 Datos más significativos
 - 3.7.4 Gestión del riesgo
- 4 ¿Por qué una memoria de sostenibilidad?
- 5 Nuestros valores y Grupos de Interés
- 6 Nuestras personas
 - 6.1 Perfil de la plantilla
 - 6.2 Beneficios sociales y retribución
 - 6.3 Formación y Evaluación
 - 6.4 Relaciones laborales
 - 6.5 Salud y Seguridad
 - 6.6 Respeto por los Derechos Humanos
- 7 Nuestros clientes y socios
 - 7.1 Calidad y mejora continua
 - 7.2 Accesibilidad
 - 7.3 Responsabilidad de producto
 - 7.4 Control interno y prevención de blanqueo de capitales
 - 7.5 Cumplimiento normativo
 - 7.6 Transparencia en la gestión de MultiCaja
- 8 Nuestra sociedad
 - 8.1 Generación de riqueza
 - 8.2 Participación en foros
 - 8.3 Asociación de Empleados de MultiCaja
 - 8.4 Comunidad
 - 8.5 Medio Ambiente
 - 8.5.1 Enfoque medioambiental
 - 8.5.2 Energía y emisiones
 - 8.5.3 Papel y otros materiales
 - 8.5.4 Agua
 - 8.5.5 Residuos
- 9 Nuestros proveedores

Anexos:

- 1-. Índice de indicadores GRI G-3
- 2-. Informe de Verificación Externa

Carta del Director General

1

1. Carta del Director General (1.1)



En MultiCaja, el compromiso con la Responsabilidad Social se ha ido impregnando en la cultura de nuestra Entidad redundando en nuestra actividad, tal y como queda reflejado a lo largo de la presente Memoria.

Nuestro objetivo es ofrecer una actividad financiera eficaz, transparente y diligente, manteniendo la fortaleza de las magnitudes financieras y conjugándola con el desarrollo de las personas, el conocimiento de nuestros clientes, la aportación de riqueza a la sociedad y el respeto con el medioambiente.

Somos una empresa comprometida con las personas que forman nuestra Entidad, apostamos por su formación, participación y el fomento de la delegación. Igualmente propiciamos un marco adecuado para que nuestros colaboradores puedan conciliar su vida personal y profesional. Una muestra de ello es la renovación en el ejercicio 2009 del Certificado EFR.

Al objeto de seguir avanzando en el principio de igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, se ha implantado un Plan de Igualdad y se ha desarrollado un Protocolo de actuación en caso de denuncias o quejas por acoso sexual o por razón de sexo.

En el periodo que abarca la Memoria, se ha integrado Caja de Abogados en el proyecto Multicaja, incrementado volumen de negocio, clientes y socios, así como expansión en el territorio geográfico.

Un hecho de especial trascendencia para la Entidad ha sido la decisión de integración de nuestra Entidad con Cajalón como factor de impulso para construir una entidad más grande, más eficiente, sólida y solvente, capaz de reforzar el compromiso con nuestros socios y clientes.

Es significativo que en ambas entidades existen actualmente unas líneas de trabajo en materia de RSC claramente definidas, lo que muestra una clara sensibilidad en esta materia que reforzará la identidad de la nueva Caja.

En esta segunda Memoria revalidamos nuestro compromiso de transparencia en cuanto a nuestro desempeño económico y el impacto en nuestras personas, clientes, sociedad y medio ambiente.

Al igual que en la Memoria anterior, se ha utilizado la guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3 y se ha sometido a verificación de auditores externos para alcanzar la máxima calificación A+ y dar cuenta de todos los asuntos relevantes de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

José M^a Jiménez Jiménez

Introducción

2

2-. Introducción

En 2008 adquirimos el compromiso de publicar bienalmente la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, es por ello que en el presente ejercicio presentamos la segunda memoria incluyendo la información y datos concernientes a los años 2009 y 2010.

A 31 de Diciembre de 2010 la Entidad cuenta con una plantilla de 601 empleados y un total de 197 oficinas distribuidas entre las provincias de Zaragoza, Huesca, Lleida, Barcelona, Tarragona, Valencia y Madrid. La financiación concedida al sector privado ha alcanzado un importe de 2.568 millones de euros y los depósitos de la clientela 2.307 millones de euros. El negocio administrado (acreedores, desintermediación e inversión crediticia) se situó en los 5.185 millones de euros y la cifra total del balance fue de 2.971 millones de euros. La ratio de morosidad se sitúa en el 4,38% al cierre del ejercicio, por debajo de la media sectorial, manteniendo una cobertura de los dudosos del 71,2%. (2.8)

Las líneas generales de actuación para el 2011 se centran en mejorar la eficiencia operativa, seguir incrementando la prestación de aquellos servicios que generan mayores ingresos, mantener la inversión vigilando muy de cerca la rentabilidad y la captación de depósitos a costes razonables al tiempo que, mantenemos controlados todos nuestros indicadores de riesgo en las posiciones actuales.

Con fecha 29 de marzo de 2011 Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito ha suscrito un contrato de integración con Caja Rural de Aragón, Sociedad Cooperativa de Crédito, en virtud del cual se creará una nueva entidad de crédito. Con este proceso de integración se pretende colocar a la Entidad en mejores condiciones ante el escenario de recuperación económica que surgirá tras la actual crisis, construyendo una entidad más grande, más eficiente, sólida y solvente, capaz de reforzar el compromiso con nuestros socios y clientes. (1.2)

Fruto de esta integración, en la presente Memoria no se pueden establecer compromisos a futuro, si bien, estos se establecerán de mutuo acuerdo entre ambas entidades, las cuales están trabajando desde hace años en materia de sostenibilidad y sus sinergias y buenas prácticas aflorarán en esta materia en la Nueva Entidad.

Dentro del compromiso de la Entidad con la Comunidad de Aragón, en el periodo que abarca la Memoria, MultiCaja ha contribuido a divulgar el conocimiento de la historia de Zaragoza con el Espacio San Voto. Un nuevo punto de referencia turístico y cultural que la entidad financiera pone al servicio de todos los aragoneses.

El alcance y métodos de valoración utilizados para esta Memoria son los mismos que para los empleados en la anterior Memoria, si bien la cobertura ha sido ampliada al incorporar en ésta la información relativa a Caja de Abogados. La integración de Caja de Abogados en el proyecto de MultiCaja se produjo en 2009 tras la realización de todos los procesos internos, en el ejercicio 2010, se empezó a trabajar unidos como una única entidad. En esta Memoria hemos incluido los datos

integrados desde el ejercicio 2009. Esta fusión ha propiciado que estemos presentes en un mayor número de provincias, pudiendo ofrecer nuestros productos y servicios a un mayor número de clientes. (3.11)

A su vez cabe destacar los siguientes hitos y fechas reseñables (3.11) (2.9):

Informe de Progreso Del Pacto Mundial 2009: MultiCaja ha renovado su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, manifestando la voluntad de continuar trabajando para integrar, apoyar y difundir sus 10 Principios en beneficio de la ética empresarial y el desarrollo sostenible. En 2010 se presentó el Informe de Progreso, en el que se detallan las iniciativas más relevantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2009 en relación a los 10 Principios del Pacto Mundial.

Renovación del Certificado Empresa Familiarmente Responsable: Renovación en 2010 de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, obtenida en 2007, reconociendo de esta forma a MultiCaja como una entidad comprometida con sus empleados, con su desarrollo profesional y con la Conciliación de la vida familiar y laboral.

Como consecuencia, los empleados de MultiCaja se benefician de 22 medidas, las cuales se agrupan en los siguientes grupos: Apoyo a la familia, liderazgo, formación, flexibilidad temporal y espacial y calidad en el empleo.

Modelo de Calidad EFQM: MultiCaja ha adoptado el modelo de calidad EFQM como Modelo de Gestión orientado a mejora continua y la excelencia. Como consecuencia de ello se ha impulsado la gestión en los diferentes ámbitos que define el modelo, estableciendo una hoja de ruta para su desarrollo.

Club Empresa 400: Fruto del esfuerzo de la implantación y seguimiento de la mejora continua en la Entidad, desde Octubre de 2009 MultiCaja forma parte del Club Empresa 400. Este club está formado por aquellas empresas aragonesas que poseen una valoración mayor a 400 puntos según el modelo EFQM. (2.10)

En la actualidad este club está formado por 47 empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón.



En la Memoria RSC de 2008, MultiCaja fijó una serie de compromisos en distintos ámbitos de la Entidad. A continuación, mostramos la evolución de los mismos y las acciones desarrolladas para la consecución de nuestros objetivos (3.11).

CLIENTES		
COMPROMISO DE LA MEMORIA RSC 2008	Fecha prevista de cumplimiento	AVANCES 2009-2010-2011
Incluir en los proyectos de reforma de oficinas, la eliminación de barreras arquitectónicas.	2011	A lo largo de 2009 y 2010 se han reformado 4 oficinas, en las cuales se ha procedido a eliminar las barreras arquitectónicas, facilitando el acceso a las mismas.
Optimización de los métodos de impresión de la documentación remitida a clientes.	2009-2010	En el periodo definido se ha llevado a cabo un proyecto para la mejora de la comunicación con los clientes. La mejora principal de este proyecto es doble, por un lado existe un ahorro de papel y coste para la Entidad y por otro la generación de documentos de máxima calidad, realizando una gestión eficiente de la distribución de la información de los contenidos.
Introducir preguntas sobre la notoriedad, reputación y responsabilidad de MultiCaja en las encuestas de cliente externo.	2009	En el ejercicio 2009 se incluyó dentro de la encuesta de Cliente Externo, preguntas sobre la percepción que tenían nuestros clientes sobre la acción social llevada a cabo por la Entidad. El 75% de los clientes que conocían la acción social de la Entidad la valoraban como buena o muy buena.

PERSONAS

COMPROMISO DE LA MEMORIA RSC 2008	Fecha prevista de cumplimiento	AVANCES 2009-2010-2011
<p>Establecer canales de diálogo (ej. Encuestas, Focus Group) para conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre la actuación de MultiCaja en términos de Responsabilidad Social Corporativa.</p>	<p>2010</p>	<p>En 2009 se realizó una encuesta de cliente externo y una encuesta de riesgos psicosociales que ha sido completada con una serie de focus group para profundizar y ahondar en aspectos tales como la planificación, comunicación, formación y desarrollo, igualdad de oportunidades y conciliación, entre otros.</p>
<p>Promover y divulgar entre el personal de la Entidad, formación e información en materia de sostenibilidad.</p>	<p>2010</p>	<p>Con carácter periódico se han ido publicando en la Intranet Corporativa y en el Boletín de Noticias, información sobre sostenibilidad y medioambiente. A su vez, se ha concretado un decálogo de buenas prácticas medioambientales que ha sido difundido entre todos los empleados de la Entidad.</p>
<p>Formalizar y comunicar una política ambiental y una guía de buenas prácticas medioambientales.</p>	<p>2010</p>	<p>Se ha elaborado una Guía de Buenas Prácticas Medioambientales. Esta guía tiene un carácter eminentemente divulgativo e informativo, recogiendo una serie de consejos y recomendaciones en materia energética, de ahorro de agua, de uso de materiales y de gestión de residuos.</p>

MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO DE LA MEMORIA RSC 2008	Fecha prevista de cumplimiento	AVANCES 2009-2010-2011	
Establecer un Sistema de Gestión Ambiental y certificarlo.	2011	Al estar la Organización en proceso de reorganización, está en fase de estudio la certificación del Sistema de Gestión Ambiental.	
Reducción del consumo de papel en las oficinas, tendiendo hacia las "oficinas sin papel" mediante el uso de tablillas de firmas y de una aplicación de escaneo de documentación oficial y contratos.	2011	A lo largo de 2010 se ha estado avanzando en el proyecto de recogida de firmas a través de tablillas digitales en colaboración con Rural Servicios Informáticos. Igualmente, se ha avanzado en la digitalización de documentación con el correspondiente ahorro de papel.	
Realización de una acción comercial para la activación del Buzón Virtual, sustituyendo el envío de correo postal, por la gestión electrónica documental.	2009-2010	Se ha realizado una acción comercial para la activación del Buzón Virtual. El objetivo de esta campaña es animar a los clientes a contribuir con el desarrollo sostenible del planeta, colaborando en el ahorro de papel y el cuidado del medio ambiente. Con este gesto sencillo, se contribuye a la eliminación de gran cantidad de envíos postales. Aportando además valor al cliente, puesto que podrá consultar su correspondencia, de forma más cómoda y segura a través de la Banca Electrónica.	
Colaborar en iniciativas de Gestión del Reciclado.	2010-2011	En el ejercicio 2010 se ha trabajado y avanzado en esta materia. Este compromiso continúa desarrollándose en el ejercicio 2011.	
Cambio de acceso a la plataforma financiera al objeto de ahorrar una importante cantidad de energía.	2009-2010	En diciembre de 2010 se procedió a implantar el Nuevo Terminal Financiero en todas las oficinas, el cual permite la desconexión de los equipos en los periodos de inactividad.	

PROVEEDORES

COMPROMISO DE LA MEMORIA RSC 2008	Fecha prevista de cumplimiento	AVANCES 2009-2010-2011	
Promover con la subcontrata de limpieza el uso homogéneo de productos de limpieza lo más respetuosos con el medio ambiente posibles.	2010	Se han mantenido contactos con las empresas de limpieza que la Entidad tiene contratadas, habiendo pactado la utilización de productos de limpieza lo más respetuosos posibles.	
Establecer un sistema de homologación de proveedores, que integre aspectos de calidad y precio, con otros adicionales como su impacto y desempeño social y ambiental.	2011	El presente compromiso está en fase de definición, pendiente de desarrollo e implantación en el ejercicio 2011.	

SOCIEDAD

COMPROMISO DE LA MEMORIA RSC 2008	Fecha prevista de cumplimiento	AVANCES 2009-2010-2011	
Firmar la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	2009	En 2009 se firmó el Pacto Mundial y cada año se elaboran los Informes de progreso con los avances realizados.	



¿Quienes somos?

3

3-. ¿Quiénes somos?

3.1 Origen e historia

MultiCaja, Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S. Cooperativa de Crédito, constituida el 14 de septiembre de 2001, es la entidad resultante de la fusión de las cajas rurales de Huesca y Zaragoza (2001) y de Caja Abogados – Caixa Advocats (2009). (2.1)

Su domicilio social se encuentra situado en Huesca. La información pública de la Caja puede consultarse en la "web" oficial de la Caja (www.MultiCaja.es) y en su domicilio social (C/ Berenguer, 2-4) (2.4)

La Caja es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España (2.6). Para el desarrollo de su actividad dispone de 197 sucursales distribuidas en las provincias de Huesca, Zaragoza, Barcelona, Madrid, Lérida, Tarragona y Valencia (2.7, 2.5).

El objeto social de la Caja es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. El mencionado objeto se centra principalmente en la prestación de servicios financieros en el ámbito de actuación territorial de la Caja. La Caja se rige por las normas contenidas en la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, modificada por la Ley 20/1990 de 19 de diciembre y desarrollada por el Reglamento aprobado según el Real Decreto 84/1993, de 26 de enero, y demás disposiciones complementarias.

La Caja posee el título de "Caja Calificada" y está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Cooperativas de Crédito creado por el Real Decreto-Ley 18/1982, de 24 de septiembre.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, la Caja es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con ella, el Grupo MultiCaja. El 17 de marzo de 2009 el Consejo Rector de la Caja y el Consejo Rector de Caixa dels Advocats – Caja de Abogados, Sociedad Cooperativa de Crédito, redactaron y suscribieron el preceptivo Proyecto de fusión por absorción de esta última. El Ministerio de Economía y Hacienda con fecha 4 de diciembre de 2009, acordó autorizar la fusión así como la modificación de Estatutos de la Entidad.



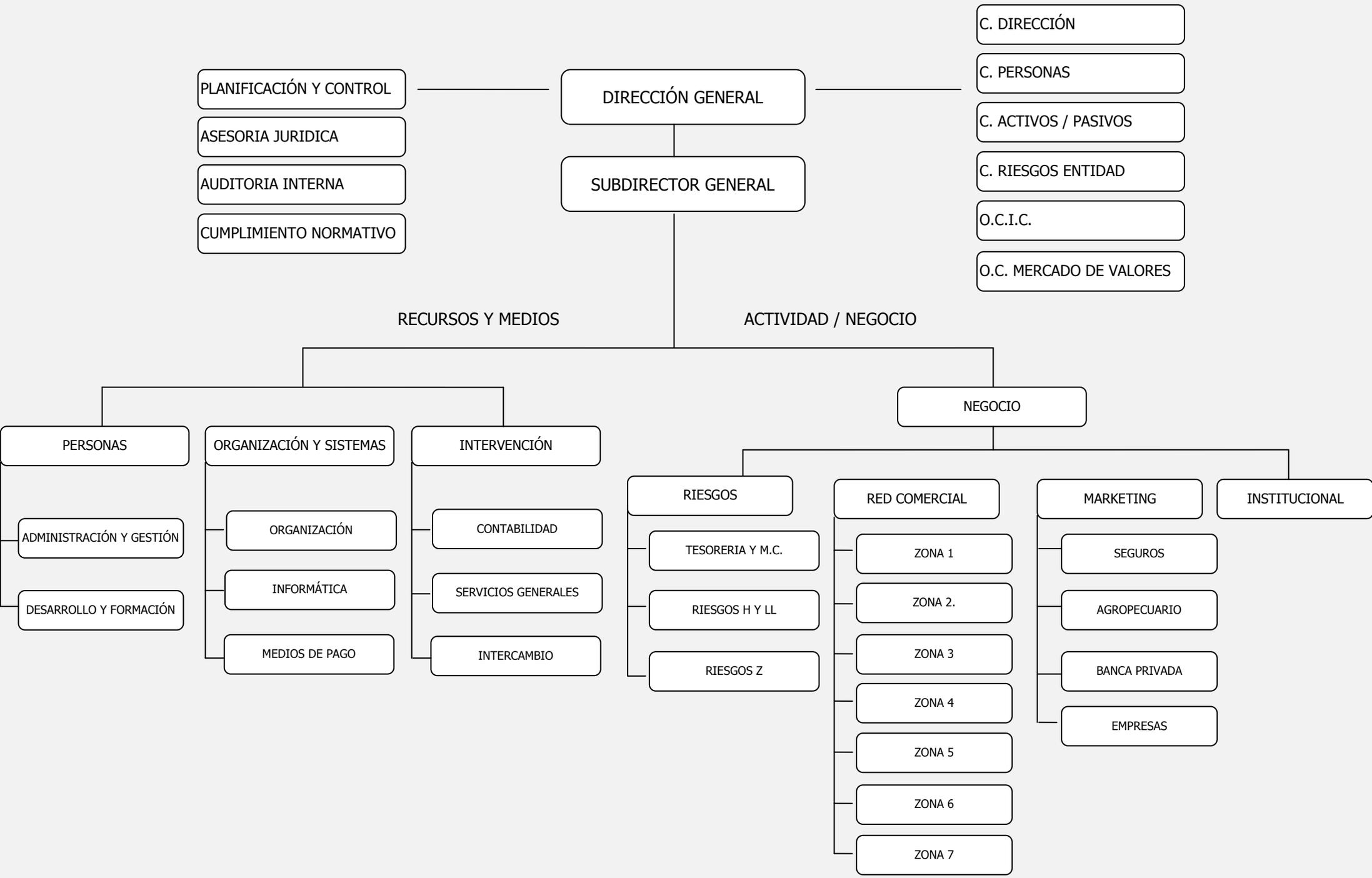
3.2 Estructura Organizativa

En la siguiente página se muestra la estructura organizativa de la Entidad.

A través de esta organización, se desarrolla y afrontan los proyectos de gestión y objetivos de crecimiento previstos, dotando a la organización de la capacidad de actuación necesaria en todos los ámbitos de la actividad. Para el control y gestión en los diferentes ámbitos de actividad de la Entidad, hay varios comités que ayudan en su gestión:

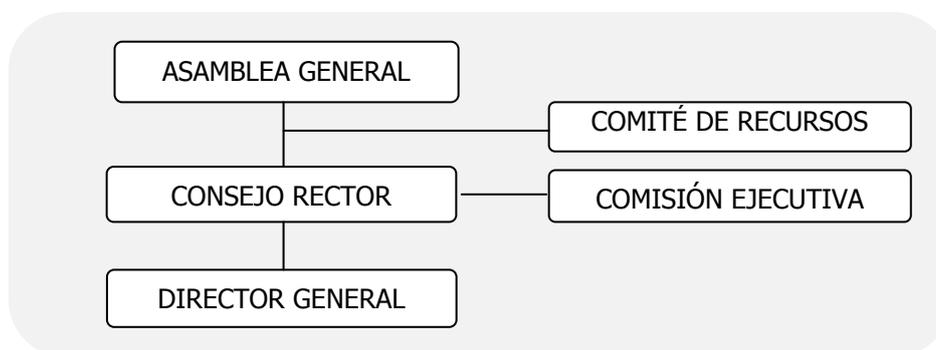
- **Comité de Dirección:** Tiene por misión definir la política general, estrategia y objetivos de la Entidad, proponiendo a la Dirección General, la toma de decisiones necesarias para su cumplimiento.
- **Comité de Riesgos Entidad:** Desarrollo y toma de decisiones sobre la política y acciones de Riesgos, de acuerdo con los objetivos definidos por la Dirección General.
- **Comité de Riesgos Oficinas:** Toma de decisiones sobre concesión de operaciones, seguimiento y evolución de la morosidad, todo ello dentro de la política y acciones diseñadas por el Área de Riesgos.
- **Comité de Activos y Pasivos:** Define la estructura del Balance de la Entidad, estableciendo las acciones necesarias que contemplen rentabilidad, costes y política de riesgos.
- **Comité de Personas:** Define las políticas a implantar para la administración de los recursos existentes en cada momento, planes de formación, planes de carrera, todo ello según los objetivos definidos por la Dirección General.
- **Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC):** Analiza, controla y comunica al Servicio Ejecutivo (SEPBLAC) toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.
- **Órgano de Control de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores:** Vela por el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado, así como recibir y examinar las comunicaciones contempladas en el mismo.
- **Comité de Coordinación del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información):** Vela por el cumplimiento de los sistemas de gestión de la Seguridad de la Información en el seno de la Entidad, estableciendo, implantando, revisando y manteniendo los sistemas.
- **Comité de Participación:** Potencia la participación, gestionando el conocimiento y la experiencia de todos los empleados.
- **Comité de Empresa:** integrado por trabajadores elegidos libremente por los empleados, con la finalidad de representarlos y mantener un contacto directo entre ellos y la empresa.

La Estructura organizativa de MultiCaja se muestra en el gráfico siguiente: (2.3)



3.3 Órganos de Gobierno

La estructura de Gobierno de MultiCaja está compuesta básicamente por los siguientes órganos: (4.1)



Asamblea General: La Asamblea General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social.

Debido al número elevado de socios y de su ámbito supra-autonómico, a la Asamblea General asisten los delegados designados en Juntas Preparatorias y los titulares de cargos sociales.

La voluntad social se expresa mediante acuerdos de la Asamblea General, el Consejo Rector y las propuestas de las Juntas Preparatorias. (4.10)

La Asamblea General tiene competencia exclusiva para el nombramiento y revocación de los miembros del Consejo Rector, excepto del representante de los trabajadores y los miembros del Comité de Recursos.

En los ejercicios 2009 y 2010, se celebraron Asambleas Generales Ordinarias, celebradas el 29 de abril y el 15 de junio respectivamente.

Consejo Rector: Es el máximo órgano ejecutivo de la Entidad (4.2) y, por ello, le corresponde la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Entidad. (4.9)

Tiene competencia para establecer las directrices generales de actuación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a estos Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General.

Este Órgano determina y revisa las estrategias empresariales y financieras, fija las directrices generales de gestión, controla de manera permanente el ejercicio de las facultades delegadas y presenta a la Asamblea General Ordinaria las cuentas del ejercicio, el informe sobre la gestión y propuesta de distribución de excedentes o imputación de pérdidas.

El Consejo Rector está compuesto por quince miembros, catorce son elegidos de entre sus socios por la Asamblea General, en votación secreta, por el mayor número de votos emitidos (4.3). Los miembros del Consejo Rector son elegidos por un período de seis años; siendo renovados por mitades cada tres años. Entre las funciones del Consejo Rector, está la elección del Presidente.

El decimoquinto miembro del Consejo Rector es un trabajador de la Entidad, con contrato laboral por tiempo indefinido, que será elegido como Vocal por el Comité de Empresa o, si existen varios Comités, por una Asamblea especial de trabajadores fijos.

En el ejercicio 2008, el 22 de mayo, se realizó la votación para la elección del Consejero Laboral, habiéndose presentado 4 candidaturas.

La figura del Consejero laboral mantiene contacto con la plantilla y los representantes de los trabajadores, al objeto de conocer sus inquietudes y necesidades, haciendo de vínculo entre la Representación de los Trabajadores y la Dirección. (4.4)

El **Presidente del Consejo Rector**, lo es también de MultiCaja y desempeña entre otras, funciones tales como la representación legal, judicial y extrajudicial de la Entidad, la ejecución de los acuerdos sociales y de las decisiones que él mismo deba adoptar para el debido cumplimiento de los Estatutos y demás normativa de aplicación y la alta inspección de los servicios sociales.



Comisión ejecutiva: La Comisión Ejecutiva del Consejo Rector está compuesta por el Presidente, dos Vicepresidentes, el Secretario y tres vocales designados por el propio Consejo Rector. En todo caso, además de la honorabilidad comercial y profesional propia de todos los Consejeros, dos, al menos, de los miembros citados tienen que poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos exigidos por el Reglamento de Cooperativas de Crédito.

Comité de Recursos: El Comité de Recursos, está compuesto por siete miembros y son elegidos entre todos los socios.

Además de otras funciones, corresponde al Comité valorar la idoneidad de las representaciones y analizar las candidaturas al Consejo Rector, con objeto de comprobar la validez de aquéllas y que todos los candidatos reúnen los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y que, al menos, dos de ellos poseen los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Director General: Es órgano ejecutivo de la Entidad, su designación, contratación y destitución corresponde al Consejo Rector.

El Director, además de tener la honorabilidad comercial y profesional exigible a los Consejeros, reunirá las condiciones de capacidad, preparación técnica y experiencia suficiente para desarrollar sus funciones.

Le corresponde la dirección de la gestión empresarial desarrollada a través de las diversas Áreas y Departamentos funcionales, indicados en el apartado anterior.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con la asistencia y asesoramiento del Comité de Dirección, órgano en el que se comparte información relevante sobre cada ámbito de gestión, y cuya función es planificar, dirigir y supervisar las actividades desarrolladas por la Caja.

Retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos.

El cargo de Consejero es obligatorio y gratuito, sin perjuicio del oportuno resarcimiento por los gastos que se originen en su desempeño. Desde el año 2001 queda recogido en los Estatutos de la Entidad que la dieta por el tiempo efectivamente dedicado al desempeño de su cargo, que queda cuantificada en 180 euros por día de asistencia a reuniones de los órganos estatutarios, comisiones informativas u otras a las que deba acudir en representación de la Entidad. Dicho importe es objeto de revisión anual aplicando el IPC del año precedente. (4.5)

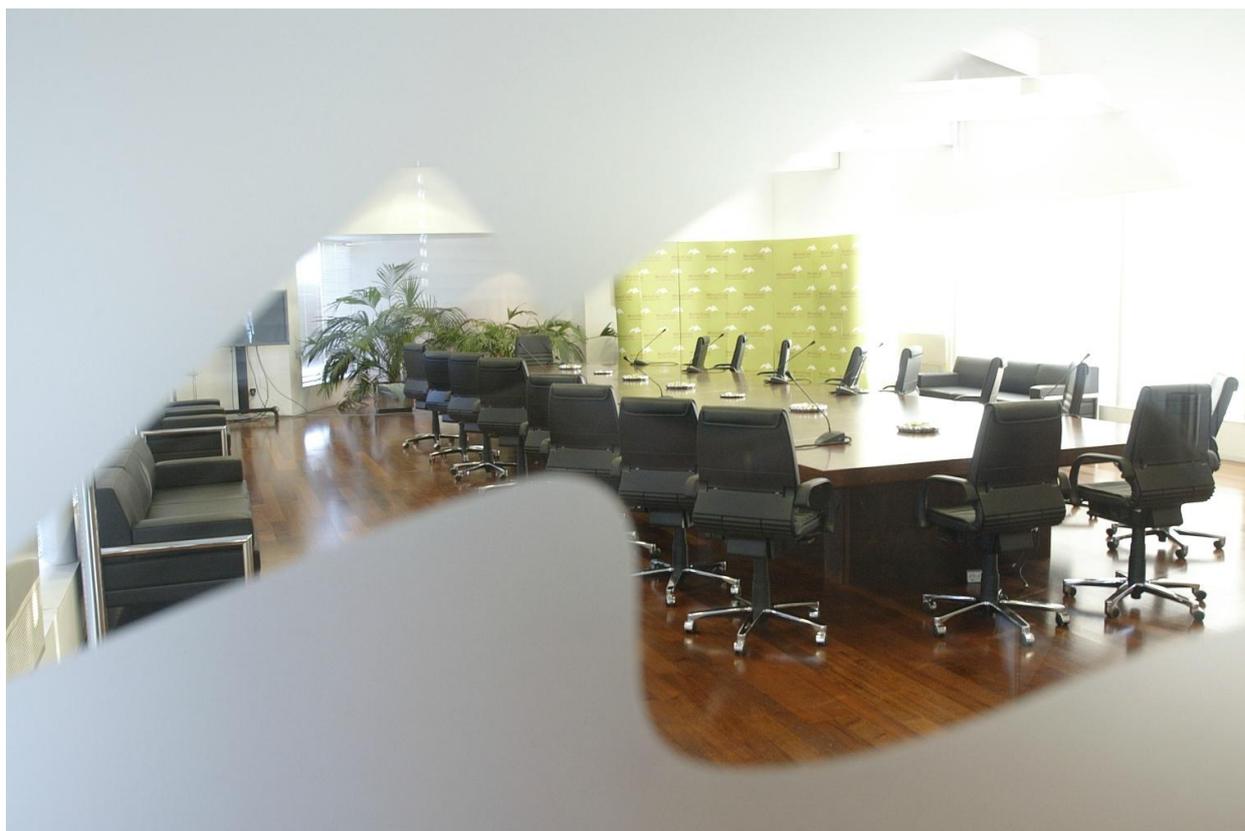
El cargo de Presidente del Consejo Rector en razón a la mayor dedicación, trascendencia y responsabilidad que conlleva su ejercicio será retribuido en la forma y cuantía que acuerde la Asamblea General, que nunca será superior al doble de la retribución máxima fijada para el Grupo II, Nivel 1, en el Convenio Colectivo de Trabajo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, vigente en cada momento, y será objeto de revisión anual aplicando el IPC del año precedente.

En materia económica, en el ejercicio 2010, las remuneraciones devengadas a favor de los miembros del Consejo Rector de la Caja, exclusivamente en su calidad de Consejeros ascendieron a 190 miles euros, un 3% menos que en el ejercicio 2009.

Adicionalmente, el Presidente de la Entidad ha percibido en concepto de gastos de representación incurridos durante el 2010 y 2009, la cantidad de 50.000 euros. (4.5)

Las remuneraciones devengadas por el personal de Alta Dirección en el ejercicio 2010 (se considera como personal de Alta Dirección a los nueve miembros que componen el Comité de Dirección) en concepto de sueldos y otras retribuciones a corto plazo y aportaciones a planes de pensiones, ascendieron a 1.559 y 76 miles de euros respectivamente. Las remuneraciones devengadas en el ejercicio 2009 en concepto de sueldos y otras retribuciones a corto plazo, aportaciones a planes de pensiones y cotizaciones a la Seguridad Social, ascendieron a 1.498, 62 y 85 miles de euros, respectivamente.

Las operaciones realizadas por la Caja con los miembros del Consejo Rector y de la Alta Dirección forman parte del tráfico habitual de la Entidad en cuanto a su objetivo. Las operaciones se realizan en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones crediticias que se encuentran formalizadas de acuerdo con las condiciones establecidas por el Convenio Colectivo con los miembros de la Alta Dirección que tienen la condición de empleados de la Caja.



Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, funciones y obligaciones

El artículo 42 de los Estatutos de la Entidad recogen un conjunto de 19 obligaciones y fundamentos de marcado carácter ético en el comportamiento y quehacer de los Consejeros (4.7), entre ellas se pueden resaltar las siguientes obligaciones:

- Ejercer sus cargos con plena lealtad, dedicación y discreción, anteponiendo los intereses de la Entidad a sus aspiraciones personales o profesionales y a las pretensiones de cualquier otra persona o entidad, pública o privada, cooperativa o extracooperativa.
- Mantener en todo momento un comportamiento honorable.
- Promover o apoyar iniciativas dirigidas a la mejor formación cooperativa de los miembros del Consejo y de los demás socios.

En líneas generales, se remarca la prohibición de cualquier vínculo con otros intereses que puedan ir contra la honorabilidad, discreción en el funcionamiento y desempeño de su labor en la gestión de la Caja.

Respecto a los procedimientos para evitar conflicto de intereses, entre la Caja y sus consejeros o miembros de órganos de administración, el propio informe y los estatutos en el artículo comentado anteriormente, enmarcan una serie de preceptos en este sentido. Por ejemplo, los acuerdos tanto de la Asamblea como del Consejo Rector pueden ser impugnados siempre que sean contrarios a la ley o se opongan a los estatutos, o lesionen, en beneficio de uno o varios socios a los intereses de la Caja. En la normativa de la Entidad queda recogido el hecho de incompatibilidad de poder ostentar, de forma simultánea, la condición de miembro del Consejo Rector y de miembro del equipo directivo de la Entidad. (4.6)

3.4 Fundación Rafael Espino

El propósito de la Fundación Rafael Espino es la mejora de la calidad de vida del Colectivo Jurídico tanto a nivel económico como social y de formación.

La Obra social representa la vía que la Caja establece para gestionar y administrar los importes de las becas y otros fondos dedicados a sus socios.

MultiCaja aporta anualmente a la Fundación Rafael Espino una cantidad del Fondo de Educación y Promoción, con los siguientes fines:

- Becas anuales para estudios universitarios o de postgrado.
- Ayudas económicas a los socios con minusvalías físicas o psíquicas.
- Fundación "Ignasi de Gispert". Ofrece prestaciones económicas a abogados o viudas de abogados con dificultades económicas.

Las cantidades destinadas a esta Fundación fueron en el año 2009 y 2010 de 12.417,66 y 77.948,00, respectivamente.



3.5 Asociaciones a las que pertenece MultiCaja (4.13)

MultiCaja forma parte de las siguientes asociaciones:

- **Asociación Española de Cajas Rurales** Actualmente pertenecen a la Asociación setenta y tres Cajas Rurales, siendo uno de los principales grupos bancarios operativos en el sistema financiero español. Los inicios se remontan al año 1989, en el que veintitrés Cajas Rurales, hasta aquél momento pertenecientes al Grupo Asociado Banco de Crédito Agrícola - Cajas Rurales Asociadas, dejaron el Grupo BCA y crearon la Asociación Española de Cooperativas de Crédito, hoy Asociación Española de Cajas Rurales.

El Grupo Caja Rural utiliza a la Asociación como instrumento de coordinación y como foro de debate de cuantos temas interesan al Grupo. A través de esta Institución, el Grupo Caja Rural fija sus prioridades, sus estrategias y sus políticas de actuación. Adicionalmente, y entre otros, el Grupo Caja Rural, mediante la Asociación, persigue los siguientes fines:

- Impulsar la confianza de la sociedad en las Cajas Rurales y, en general, en el crédito cooperativo y divulgar la filosofía y los principios que configuran su cultura empresarial específica y exclusiva.
- Promocionar las actividades de las Cajas Rurales del Grupo y coordinar su representación ante las Administraciones Públicas y ante otras Instituciones.
- Fomentar el desarrollo de los principios de solidaridad y apoyo recíproco entre las Cajas Rurales Asociadas.
- Coordinar la actuación de las Cajas Rurales en las empresas participadas del Grupo.
- Promover la creación, en su caso, de nuevas empresas participadas, que colaboren al cumplimiento de fines comunes mediante la consecución de economías de escala y la mejora del servicio al socio o al cliente.
- Organizar servicios comunes para las Cajas Rurales del Grupo con cometidos concretos de carácter técnico, jurídico, estadístico, formativo, comercial, documental, etc.
- Gestionar, administrar y disponer de los fondos de garantía mutua y solidaria constituidos por el Grupo Caja Rural.

El Grupo Caja Rural cuenta, de acuerdo con sus Estatutos, con un Fondo Interno de Solidaridad destinado a prevenir, o, en su caso, resolver situaciones de insolvencia o de cobertura legal de recursos propios, que pudieran sobrevenir a cualquiera de las Cajas Rurales Asociadas.

Este Fondo de Solidaridad, que en la actualidad, cuenta con un patrimonio de, aproximadamente, 107 millones de euros, supone una garantía adicional importante para la clientela de las Cajas Rurales.

El Fondo de Solidaridad debe ser considerado por la clientela como una garantía adicional al patrimonio de la propia Caja Rural y, por supuesto, adicional al recurso al Fondo de Garantía de Depósitos de MultiCaja.

- **Unión Nacional de Cooperativas de Crédito:** La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, constituida en 1969, es la patronal del Sector, la organización representativa a nivel institucional. Actualmente están asociadas la totalidad de las 80 cooperativas de Crédito existentes en España.

Los cometidos que asume preferentemente la UNACC son los siguientes:

- La defensa y representación de sus miembros ante organismos, instituciones y asociaciones públicas de cualquier ámbito, incluso las de carácter internacional, ejerciendo para ello las acciones que se estimen pertinentes. Es este uno de los objetivos prioritarios de todas las organizaciones empresariales, que en el caso de UNACC se concreta en la constante intervención cerca de las instituciones públicas en las que se definen cuestiones que afecten a las Cooperativas de Crédito. En concreto, Departamentos del Estado de Economía, Hacienda, Trabajo, Agricultura, etc., y las Consejerías competentes de las Comunidades Autónomas así como otros Institutos y Organismos competentes en materia de Cooperativismo de Crédito.

En el ámbito internacional UNACC es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos (Groupement), está asociada al IRU (International Raiffeissen Unión), y mantiene vinculaciones con la ACI (Alianza Cooperativa Internacional).

- La UNACC, como entidad representativa del Sector de Cooperativas de Crédito negocia el Convenio Colectivo y promueve todo tipo de actuaciones en el orden laboral y social.
- Asimismo, participa en las instituciones y organismos de carácter socioeconómico a que es llamada por imperativo legal, como es el caso del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, Comisiones Consultivas en materia fiscal y financiera y otras como la Dirección General de Fomento de la Economía Social y Fondo Social Europeo, el Centro de Investigación y Desarrollo Financiero de la Economía Social (CIRIEC), el Centro de Cooperación Interbancaria (CCI), la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.
- El fomento y la difusión del cooperativismo y la promoción de programas educativos, tanto para socios como de carácter general directamente o en colaboración con otras instituciones y organismos, es uno de los objetivos más queridos por UNACC.
- En lógica coherencia con su función representativa de carácter institucional y patronal, la UNACC organiza y presta a todas sus asociadas servicios de asesoramiento, formación y ayuda a la gestión cooperativa en todos sus niveles técnicos.

- **Grupos de Trabajo del Banco Cooperativo Español:** MultiCaja participa activamente en los siguientes Grupos de Trabajo:

- Calidad
- Valores
- Banca Empresas
- Instituciones
- Banca Mayorista e Inversiones
- Gestión Integral del Riesgo
- Recursos Humanos

Además de las asociaciones mencionadas anteriormente, MultiCaja colabora y es miembro del GREFF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras), es socio de APD (Asociación para el Progreso de la Dirección), de ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito), del Club de Marketing de Aragón, de la Asociación Española de Codificación de Comercio, del Club Empresa 400, la Asociación Española de Calidad y del grupo Promotor del Foro de RSC de la provincia de Huesca.

En el año 2006, se creó en el seno de nuestra organización, la Asociación de Empleados de MultiCaja (ASEM).

Forman parte de ASEM todos los empleados en activo de MultiCaja que lo deseen, así como los empleados jubilados y los miembros de su Consejo Rector.



En 2009, la Entidad se adhirió a los **10 Principios del Pacto Mundial**, con el fin de defenderlos e impulsarlos dentro de la Organización (4.12), siendo estos 10 principios los siguientes:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



3.6 Entidades de las que forma parte MultiCaja y empresas participadas

A continuación se detallan las empresas participadas más relevantes de MultiCaja y la participación de la Entidad tiene en cada una de ellas. (2.3)

Empresa	Sector	Objeto social
RECURFIN S.L.	Sector inmobiliario	- La actividad inmobiliaria, - La adquisición, suscripción, tenencia, disfrute, administración y enajenación de acciones y participaciones en sociedades de todas las clases, con respeto de la normativa del mercado de valores
LOZANO S.A.	Harinera	- Fabricación de harinas
Centro Residencial Oscense S.A.	Asistencia en establecimientos residenciales	- La asistencia y servicios sociales para niños, jóvenes, disminuidos físicos y ancianos en centros residenciales; y la gestión y administración de estas residencias.
Rural de Energías Aragonesas S.A.	Energías Renovables	- La actividad en el ámbito de la energía ecológica y las energías renovables; la transformación de la energía solar, eólica, hidráulica, geotérmica, de las olas, o cualquiera otra sostenible, en otros tipos de energía
Iurisegur, S.L	Seguros	- Correduría de seguros
Gestión Arrendadora Social, S.L	Actividades inmobiliarias	- Compra, venta y adquisición por cualquier título, así como el arrendamiento de inmuebles de naturaleza urbana
Centro Socio Sanitario Sierra de Guara, S.A	Asistencia en establecimientos residenciales	- La asistencia y servicios sociales para niños, jóvenes, disminuidos físicos y ancianos en centros residenciales.

Participaciones – Entidades del Grupo

A continuación se presenta un detalle de las participaciones más relevantes mantenidas por la Caja en entidades del Grupo al 31 de diciembre de 2009 y 2010: (2.3)

	Miles de euros			
	2009		2010	
	Participación	Capital	Participación	Capital
Recurfin, S.L	100%	12.000	100%	9.914
Iurisegur, S.L	50%	3	50%	3
Centro Socio Sanitario Sierra de Guara, S.A	60%	1.619	60%	1.619
Gestión Arrendadora Social, S.L	100%	3	100%	3
Total		13.625		11.539

Durante el ejercicio 2009 se han adquirido, por importe de 1.500 miles de euros, un 50% adicional al 10% de las acciones de Centro Socio Sanitario Sierra de Guara S.A. que ya poseía la Caja en el ejercicio 2008. En la operación ha surgido un fondo de comercio de 1.010 miles de euros. Adicionalmente se ha constituido la sociedad Gestión Arrendadora Social, S.L. por un importe de 3 miles de euros de la cual la Caja es el accionista único. La participación en Iurisegur, S.L. procede de la operación de fusión de Caja de Abogados. No se han producido bajas en las participaciones de entidades del grupo durante el ejercicio Todas las Entidades del Grupo tienen su domicilio social en España y no son cotizadas.

Participaciones – Entidades asociadas

A continuación se presenta un detalle de las participaciones mantenidas por la Caja en entidades asociadas al 31 de diciembre de 2009 y 2010:

	Miles de euros			
	2010		2009	
	Participación	Capital	Participación	Capital
Lozano, S.A	-	-	31,88%	1.386
Centro Residencial Oscense, S.A	25%	150	25%	150
Rural Energías Renovables	25%	150	25%	150

Todas las entidades asociadas tienen su domicilio social en España y ninguna de ellas es cotizada.

3.7 Dimensión de MultiCaja

3.7.1 Presencia en el territorio

A 31 de diciembre de 2010, MultiCaja tenía abiertas 197 oficinas repartidas por las provincias de Barcelona, Huesca, Lérida, Madrid, Tarragona, Valencia y Zaragoza.

La distribución de oficinas en las provincias en las que opera MultiCaja es la siguiente: (2.7)

	2008	2009	2010
	Nº Oficinas	Nº Oficinas	Nº Oficinas
Zaragoza	100	96	94
Huesca	99	92	82
Lérida	12	13	11
Barcelona	-	4	5
Tarragona	-	1	1
Madrid	-	3	3
Valencia	-	1	1
TOTAL	211	210	197



NOTA: Datos a 31 de diciembre de 2010

3.7.2 Nuestros Productos

MultiCaja da respuesta a todas las necesidades financieras. Para ello dispone de una amplia gama de productos y servicios diseñados para ajustarse a las demandas de nuestros clientes. (2.2)

La Entidad persigue el objetivo de ofrecer a los clientes lo que buscan y asesorarles para sacar el mayor partido a sus ahorros.

Nuestro catalogo de productos y servicios, está dirigido a particulares y a empresas, a todos los sectores y a todos los públicos, se distingue porque se presenta unido a nuestra forma de trabajar: por y para nuestros clientes.

Nuestro compromiso es que ninguna ilusión quede fuera del alcance de nuestros clientes. MultiCaja quiere formar parte de sus proyectos.

Confiamos en la capacidad emprendedora de nuestros clientes y por ello se forma parte de los proyectos y de la andadura personal y profesional.

La garantía de nuestra firma y el respaldo de todo un líder, Rural Grupo Asegurador, supone una cobertura fiable para los intereses de nuestros clientes. MultiCaja da servicio al cliente, servicio traducido en cercanía, asesoramiento, agilidad, atención y calidad.

Porque cada cliente es único, todos ellos requieren una atención personal y un trato exclusivo. Se satisfacen las necesidades, sin productos estandarizados.

Los servicios a través de canales virtuales, internet, banca telefónica tradicional y telefonía móvil presentan un nivel de crecimiento superior al observado en los últimos años, se incrementa el número de operaciones tramitadas, tanto por el mayor volumen de usuarios como por la puesta en marcha de nuevos servicios.

El número de accesos a nuestra página web supera los 20.000 diarios, el total de transacciones procesadas en el ejercicio 2010, superó la cifra de 9.281.000 operaciones, superior al ejercicio 2009, en el que se realizaron más de 8.055.000 operaciones.

Durante el segundo trimestre de 2010 se habilitó una nueva versión de Ruralvia móvil para que todos los usuarios de banca electrónica puedan acceder a su operativa de una manera cómoda y sencilla de sus teléfonos móviles.

A lo largo de los ejercicios que abarca la Memoria se desarrollaron nuevas opciones de productos y servicios:

- Cestas
- Cuenta Multimás
- Tarjeta T-Empresa
- Nuevas alertas SMS-on line
- Nuevos simuladores de préstamo
- Cajas de Seguridad
- Nuevas Líneas de Préstamos ICO
- Convenios con distintos organismos.

Según el timing previsto, en diciembre de 2010 finalizó el proyecto de emisión de tarjetas con chip EMV, iniciado en el año 2008. Adicionalmente, en el ejercicio 2010 se ha puesto en marcha la tarjeta T-EMPRESA, en sus modalidades oro y plata, que consiste en una tarjeta diseñada para cubrir y satisfacer las necesidades de la empresa.

El número de tarjetas activas en 2009 y 2010 es de 101.507 y 120.300 respectivamente, con las que se han realizado 3.339.111 y 3.559.808 operaciones, por un total de 252.647.419 y 263.701.458 euros, respectivamente. El incremento de tarjetas es debido a la integración de Caja de Abogados.

Entre otros, los lemas que la Entidad ha utilizado en sus campañas han sido los siguientes:

“Estamos contigo”

“Bienvenido a tu caja. Esta es tu casa”

“Quiero que me lo garantiseis”

“Sienta su negocio bien protegido”

“Tu esfuerzo merece todo nuestro apoyo”

“Porque pensamos en ti”

“Porque tu tranquilidad es nuestro primer objetivo, confía en MultiCaja para cuidar de tu empresa”.

“Sabemos y queremos asesorarte”.

El Catalogo de Productos de la Entidad es el siguiente: (2.2)

CATÁLOGO DE PRODUCTOS		
FINANCIACIÓN	OTROS ACTIVOS	DESINTERMEDIACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anticipo de créditos comunicados ▪ Anticipos a la exportación ▪ Anticipos a la importación ▪ Confirming con financiación ▪ Créditos ▪ Leasing ▪ Descuento Comercial ▪ Pagarés no a la orden sin recurso ▪ Préstamos ▪ Renting ▪ Tarjetas de crédito ▪ Factoring ▪ Préstamos ICO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aval ▪ Créditos documentarios ▪ Línea Aval ▪ Póliza de afianzamiento ▪ Riesgo toma Cheques Extranjero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondo de Inversión ▪ Pensiones – Plan de Empleo ▪ Pensiones – Plan Individual ▪ Renta Fija Privada ▪ Renta Fija Publica ▪ Renta Fija Repo ▪ Valores
DEPÓSITOS	SERVICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuentas a la vista ▪ Cuentas a plazo ▪ Depósitos estructurados ▪ Cuenta Ahorro Joven – In ▪ Cuenta Ahorro Multicuenta ▪ Multimás ▪ Capital social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agroseguros ▪ Broker ▪ Comercios (TPVs) ▪ Confirming (sin financiación) ▪ Domiciliaciones de abono ▪ Domiciliaciones de cargo ▪ Domiciliaciones de nomina ▪ Banca a distancia - Ruralvia ▪ Tarjetas de débito ▪ Seguros de Ahorro ▪ Seguros de Vida ▪ Seguros Diversos RGA: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accidentes ▪ Cazador ▪ Comercio ▪ Incendios ▪ Multiriesgo del Hogar ▪ Oficinas ▪ Pyme ▪ Responsabilidad Civil ▪ Robo ▪ Todo Riesgo Construcción ▪ Unit Linked ▪ Cajas de seguridad ▪ Banca Privada 	

Adicionalmente a estos productos, se han firmado en los ejercicios 2009 y 2010 diferentes Convenios:

- ✓ **ICO PYMES:** Financiación de proyectos para el apoyo a las inversiones de las pequeñas y medianas empresas
- ✓ **ICO Emprendedores:** Financiación de proyectos de inversión llevadas a cabo por Emprendedores.
- ✓ **ICO Internacionalización:** Impulsa la presencia de las empresas españolas en el exterior, financiando sus inversiones en condiciones preferentes.
- ✓ **ICO Avanza TIC:** Incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las pymes.
- ✓ **ICO Avanza Joven:** Incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a los jóvenes.
- ✓ **ICO Avanza Ciudad:** Incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a los ciudadanos.
- ✓ **Economía Sostenible:** Pone a disposición de particulares, autónomos y empresas financiación preferente para acometer proyectos de inversión.
- ✓ **Liquidez 100%:** Financiación de circulante a pymes solventes en situación transitoria de restricción de crédito.
- ✓ **ICO Transporte:** Apoyo financiero al sector transporte.
- ✓ **ICO Crecimiento de Empresas:** ofrecer una financiación adecuada a las medianas empresas que van a desarrollar proyectos de inversión de gran cuantía.
- ✓ **ICO Plan Vive:** financiación para la renovación del parque automovilístico.

3.7.3 Datos más significativos de la Entidad (2.8)

Nuestro resultado antes de impuestos a 31 de diciembre 2010 y 2009 se situó en 7.525 miles de € y 9.419 miles de € y nuestros recursos propios computables ascienden a 289.284 miles de € y 291.623 miles de euros, respectivamente. La tendencia a la baja que los tipos de interés han mostrado a lo largo del año 2010, se refleja en el margen de intermediación de la entidad cuyo importe a diciembre es de 55.042 miles de € y en 2009 experimentó un crecimiento del 4% respecto al año anterior. En cuanto a la ratio de eficiencia, se situó en 2010 en el 68,10%, y el cash-flow en 27.563 miles de € y en 2009 en el 63,69% y el cash-flow experimentó un crecimiento del 8.86% respecto al año 2008.

En el entorno actual toma asimismo especial importancia el Core Capital (capital de máxima calidad) que ha sido objeto de especial atención en los mercados, en nuestro caso, este dato presenta una gran fortaleza al situarse en el 10,22%, muy por encima de las actuales exigencias. La ratio de solvencia se situó en el 11,09% en 2010 y 11,35% en 2009, igualmente por encima de los requerimientos de las autoridades monetarias.

A continuación se detallan resultado de la Entidad de los tres últimos años:

RESULTADOS (millones de euros) (EC1)	2008	2009	2010
Margen de interés	60.303	62.081	53.805
Margen bruto	74.558	80.434	70.341
Resultado de la actividad de explotación	11.889	9.084	10.403
Resultado antes de impuestos	12.359	9.419	7.525
Resultado del ejercicio	10.939	8.672	7.238

CUENTAS DE PERDIDAS Y GANANCIAS

CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009 Y 2010

(Miles de Euros)

	(Debe) Haber	
	2009	2010
INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS	145.146	103.683
INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS	(82.954)	(49.812)
REMUNERACIÓN DE CAPITAL REEMBOLSABLE A LA VISTA	(111)	(66)
MARGEN DE INTERÉS	62.081	53.805
RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL	1.199	1.236
COMISIONES PERCIBIDAS	16.387	16.145
COMISIONES PAGADAS	(1.394)	(1.091)
RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS	2.344	676
Cartera de negociación	10	18
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	14	-
Otros	2.320	658
DIFERENCIAS DE CAMBIO	121	100
OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN	1.505	1.539
OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN	(1.809)	(2.069)
MARGEN BRUTO	80.434	70.341
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(46.759)	(43.364)
Gastos de Personal	(31.288)	(29.375)
Otros gastos generales de Administración	(15.468)	(13.989)
AMORTIZACIÓN	(4.357)	(4.370)
DOTACIONES A PROVISIONES (NETO)	756	512
PERDIDAS POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)	(20.993)	(12.716)
Inversiones crediticias	(20.641)	(8.675)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(352)	(4.041)
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	9.084	10.403
PERDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS (Neto)	(82)	(2.859)
Otros activos	(82)	(2.859)
GANANCIAS (PERDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA	47	287
DIFERENCIA NEGATIVA EN COMBINACIONES DE NEGOCIOS	-	-
GANANCIAS (PERDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	370	(306)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	9.419	7.525
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(123)	75
DOTACIÓN OBLIGATORIA A OBRAS Y FONDOS SOCIALES	(624)	(362)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	8.672	7.238
RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (NETO)	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	8.672	7.238

3.7.4 Gestión del Riesgo (1.2) (4.11)

Los riesgos considerados relevantes por la Caja son: el riesgo de crédito, de concentración, de tipo de interés, de liquidez y operacional. Estos riesgos son analizados en el informe anual de autoevaluación de capital (IAC) que se remite al Banco de España junto con la declaración de los recursos propios de fin de año.

Las políticas, métodos y procedimientos de la Entidad relacionados con el control del **riesgo de crédito** son aprobadas por el Consejo Rector de la Caja.

Las actividades de control del riesgo de crédito en la Caja son desempeñadas por el Comité de Riesgos de la Entidad. Este Comité es responsable de la aplicación de los límites de concentración de riesgos de la Caja, los cuales son aprobados por el Consejo Rector. Este Comité realiza las labores de control del riesgo de contraparte, estableciendo, entre otros, los parámetros de calidad crediticia a asignar a las operaciones realizadas por la Entidad, así como las necesidades de cobertura del riesgo de crédito, en concordancia con las políticas internas de la Caja y con la normativa aplicable. En el marco de la adaptación al nuevo acuerdo de capital de Basilea (Basilea II), a nivel sectorial (Caja Rural con sistemas informáticos compartidos) y con apoyo de una consultora especialista en riesgos, se acometió (2002-2004) un proyecto que tuvo por objeto el desarrollo de modelos internos de calificación crediticia (rating y scoring) y sistemas de rentabilidad ajustada a riesgo (RAROC y Pricing). De este modo, a fecha actual se dispone de los siguientes modelos de calificación: Modelo de rating y Modelo de scoring (scoring de admisión).

Respecto al **riesgo de concentración**, la Caja tiene fijadas políticas que tienen como objetivo fundamental limitar el grado de concentración de la Caja a determinados riesgos, que se fijan de manera coordinada con otras políticas de gestión de riesgos de la Caja y en el marco del plan estratégico de la entidad. La medida de las concentraciones de riesgo y los límites a los mismos se establecen considerando los distintos riesgos a los que está sujeto atendiendo a la naturaleza y clasificación de los distintos instrumentos financieros de la Caja y atendiendo a distintos niveles (entidad, Grupo, sector, país, etc.).

El **riesgo de tipo de interés** es el riesgo al que está sometida la Caja asociado a sus instrumentos financieros y que tiene su origen en las variaciones en los tipos de interés de mercado.

Los objetivos en materia de gestión del riesgo de tipo de interés son aprobados a nivel estratégico por el Consejo Rector de la Caja. Los objetivos relacionados con este riesgo van encaminados a mantener un GAP de riesgo de interés en términos netos en un nivel mínimo, de manera que correcciones en las curvas de tipos de interés de mercado no afecten de una manera significativa, directamente, a la actividad y a los resultados de la Caja, manteniendo el equilibrio en todo caso con unos niveles óptimos de rentabilidad.

Los objetivos de gestión del riesgo de liquidez, junto con las políticas asociadas a la gestión del mismo son aprobados por el Consejo Rector de la Caja a nivel estratégico, correspondiendo la responsabilidad en cuanto a su implantación, ejecución y monitorización operativa al Comité de Dirección de la misma. La dirección de la Caja, a través del Comité de Activos y Pasivos, gestiona el riesgo de liquidez inherente a la

actividad y a los instrumentos financieros del mismo para asegurar que dispondrá en todo momento de la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos de pago asociados a la cancelación de sus pasivos, en sus respectivas fechas de vencimiento, sin comprometer la capacidad de la Entidad para responder con rapidez ante oportunidades estratégicas de mercado.

La Entidad dispone de diferentes sistemas de control y seguimiento de **riesgo operacional**, entre ellos las actuaciones que lleva a cabo el departamento de Auditoría Interna. Por otra parte, la Caja tiene contratadas diferentes pólizas de seguro que cubren los riesgos derivados de su actividad o la de sus empleados, en su caso; estos seguros reducen considerablemente el riesgo de operaciones de las áreas afectadas.

Por otro lado, respecto a los **riesgos medioambientales**, en el ejercicio 2009 se contrató a la Asociación Española de Calidad un estudio de Diagnostico Ambiental, al objeto de analizar los riesgos e impactos de nuestra actividad y poder establecer las medidas pertinentes para minimizarlos.

En relación a los **riesgos laborales**, en cumplimiento de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales contamos con un órgano específico de participación y comunicación, en el que están representados el 100% de los empleados, denominado Comité de Seguridad y Salud. Es un órgano destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Entidad en materia de prevención de riesgos, así como al seguimiento de la planificación y desarrollo de la actividad preventiva. Las iniciativas y peticiones realizadas por los empleados para mejorar sus condiciones laborales también se comentan en este Comité, que se reúne trimestralmente.

¿Por qué una Memoria
de Sostenibilidad?

4

4. ¿Por qué una memoria de sostenibilidad?

MultiCaja, en el año 2008 elaboró su primer informe de responsabilidad social corporativa (3.2), con el objetivo de abrir un canal de comunicación para todos los grupos de interés, clientes, empleados y sociedad y permitiendo el diálogo y la participación en el desarrollo de los compromisos con el entorno en el que la Entidad opera y contribuye. Y es en el año 2010 cuando este compromiso se refuerza con la publicación del segundo Informe de Sostenibilidad, abarcando la información de los años 2009 y 2010, con el nivel de aplicación A+. (3.1)

Para MultiCaja la sostenibilidad combina el desarrollo de su actividad empresarial y el progreso económico de las comunidades donde está presente, teniendo en cuenta el impacto de su actividad en la sociedad y en el medio ambiente.

El objetivo es realizar una comunicación bienal (3.3), siguiendo las directrices internacionales de Global Reporting Initiative, conocido como GRI, su suplemento para Entidades Financieras y sus correspondientes protocolos técnicos (3.9). En esta Memoria se reflejan los datos relativos al año 2009 y 2010, si bien, se realizan comparativas con años anteriores.

Como se ha comentado anteriormente, en la presente Memoria se ha tratado de dar respuesta a todos los indicadores de GRI en su versión G3. No obstante, pueden existir limitaciones en el alcance de algunos indicadores, si se dan los siguientes casos:

- Indicadores que no han podido obtenerse, ante la falta de un sistema de medición diseñado al efecto.
- Indicadores que no aplican por la naturaleza del negocio de MultiCaja.
- Indicadores con escasa relevancia para el negocio de la Entidad.

Además, para aquellos indicadores cuyo alcance sólo cubra una parte de la Entidad, se ha detallado específicamente (3.7).

Con esta memoria, la Entidad da un paso más en la publicación de datos relativos a la responsabilidad social, informando de acuerdo con los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, precisión, participación de los grupos de interés, equilibrio, fiabilidad, comparabilidad, claridad y periodicidad, así como dando una respuesta más completa y amplia a todos los requisitos e indicadores que plantean la guía de esta organización y, complementariamente, el suplemento sectorial de aspectos sociales. (3.5)

Para garantizar el éxito y alcanzar la finalidad prevista con esta Memoria, en la definición del contenido y estructura hemos seguido lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión G3) que dictamina el Global Reporting Initiative (GRI), principal impulsor y reconocedor en la elaboración de Memorias de Responsabilidad Social Corporativa existente a nivel internacional, siendo el estamento de mayor prestigio y reconocimiento en este ámbito.

La adopción de este enfoque y estructura permite dar una visión global del desempeño, en los tres ámbitos relevantes para la sostenibilidad: económico, social y medioambiental, de MultiCaja, como entidad financiera.

Su estructura y sus capítulos se conforman respecto a los principales Grupos de Interés, con los que nuestra organización interactúa. MultiCaja ha identificado a todos sus grupos de interés, por lo que ha dedicado un capítulo para cada uno de ellos, apartados en los que se han incluido las acciones que se han desarrollado y cuáles son sus compromisos a futuro.

Para facilitar la localización de los contenidos, se ha incluido un anexo con el esquema G3 respecto de los requisitos y los indicadores de desempeño económico, ambiental y social que requiere la Guía G3. (3.5)

La información contenida en la Memoria alcanza a la Entidad, recogiendo los impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes que tiene detectados MultiCaja. No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, participadas, etc. (3.6, 3.7 y 3.8).

Toda la información incluida en la Memoria ha sido obtenida, de los estados contables, informes, manuales operativos, circulares y normativa interna, cuyos contenidos son auditables.

Como anexo a la memoria se ha desarrollado una tabla de localización de los contenidos y el índice GRI al que hace referencia.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones detalladas, se irán indicando a lo largo de la Memoria.

Para conseguir un mayor nivel de transparencia, los contenidos recogidos en la memoria se han sometido a un proceso de verificación externa. (3.13) El verificador seleccionado ha sido TÜV Rheinland, por su reputación y profesionalidad. El nivel verificado de la presente Memoria es A+.

Todas las consultas que puedan surgir al respecto de la memoria se podrán dirigir al siguiente correo, rsc_multicaja@cajarural.com (3.4).

Nuestros Valores y Grupos de Interés

5

5. Nuestros valores y Grupos de Interés (4.8, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

La Dirección de la Caja define la "Visión" de la empresa, con las siguientes palabras "queremos ser una organización eficaz y eficiente, en la que nuestro crecimiento y diversificación se fundamente en el crecimiento de clientes, su satisfacción y el control de los riesgos". (4,8)

La "Misión" por la que apuesta la Caja es "aunar Personas, Conocimientos y Tecnología para proporcionar a nuestros Clientes y Socios la mejor experiencia posible en su relación con una entidad financiera".

Los valores definidos en la Entidad son los siguientes: (4.8)

- **HONESTIDAD:** Honradez, claridad y coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **CONFIANZA:** Creer en la capacidad, actitud y honestidad de todas las personas del equipo.
- **EQUIPO:** Aportar soluciones y aceptar cualquier decisión tomada como propia, asumiendo que el éxito es del equipo.
- **SERVICIO:** Estar en sincera y generosa disposición de prestar apoyo a las demandas de las personas de la organización.
- **EXIGENCIA:** Cumplir con lo asumido siendo autoexigente y haciendo cumplir las metas, objetivos y valores de la organización.
- **ACTITUD DE CAMBIO:** Predisposición a introducir mejoras permanentes en las actuaciones y comportamientos.
- **DIÁLOGO:** Intercambio de opiniones y criterios de forma ordenada para conseguir acuerdos.
- **HUMANISMO:** Preocupación permanente en que las actuaciones y decisiones contribuyan a la dignificación y desarrollo de las personas.



Junto a la fidelidad a sus principios fundacionales, MultiCaja trata también de responder, a través de su actividad financiera y de su acción social, a otros grandes retos y oportunidades en los ámbitos económico, medioambiental y social que en el corto y medio plazo tienen un fuerte calado en sus Grupos de Interés.

En MultiCaja consideramos como grupo de interés, todo aquel colectivo con el que nos relacionamos a través del desempeño de nuestra actividad, y que además son un impulso para la mejora, desarrollo y crecimiento de la Entidad.

A continuación se muestran los principales grupos de interés identificados por MultiCaja tras la asunción en 2007 el modelo EFQM, como modelo de referencia para la gestión de la Calidad y recogidos de forma implícita en el Plan Estratégico de la Entidad (4.15). El **Plan Estratégico 2010-2012** cuenta con las siguientes líneas estructurales:

- Queremos ser fuertes vs grandes
- En los próximos años los crecimientos de negocio serán acordes a la situación del mercado
- Centraremos nuestros esfuerzos en el Cash-flow
- Los puntos enumerados implican:
 - Desarrollo profesional e implicación de las personas
 - Mejora de los procesos clave con clara repercusión en los clientes
 - Entrada de nuevos clientes y mejora de las relaciones con los actuales
 - Mejorar la eficiencia

Mediante un diálogo abierto y frecuente, MultiCaja trata de conocer las necesidades y expectativas de los diferentes **grupos de interés**, así como las oportunidades y los riesgos económicos, sociales y medioambientales de la organización.

En base a la información obtenida fija sus estrategias para anticiparse a las necesidades y dar respuesta a las demandas, que pasan a constituir el auténtico compromiso que asume la Entidad con todas las personas con las que se relaciona y con el entorno en el que realiza su actividad.

En MultiCaja consideramos como grupo de interés, todo aquel colectivo con el que relacionamos el desempeño de nuestra actividad y que son un impulso para la mejora, desarrollo y crecimiento de la Entidad. Los grupos de interés que tiene identificados la Entidad desde la asunción del modelo EFQM de Calidad y los recogidos en el Plan Estratégico son los siguientes: (4.14)(4.15)

- Trabajamos para nuestros **Clientes y Socios**.
- Somos una entidad en la que trabajan y se apuesta por las **Personas**.
- Estamos ubicados en el entorno que nos rodea, y por lo tanto, en la **Sociedad** y el **Medio Ambiente**.
- Para dar apoyo a las personas y clientes, necesitamos los productos y servicios que nos prestan nuestros **Proveedores**.

Adicionalmente tenemos identificados como grupos de interés a las **Administraciones Públicas** y a la **Competencia**.

A continuación se detallan los canales de información y escucha gestionados para la relación con nuestros principales grupos de interés (4.17).

EMPLEADOS

Canal de escucha	Canal de información
Proceso de acogida de nuevos directores	Memoria de RSC
Plan de Acogida de Nuevas Incorporaciones	Informe de progreso del Pacto Mundial
Voz del empleado	Boletín de Noticias
Buzón de Sugerencias Idealía	Noticias Corporativas
Comités de Empresa	Noticias diarias
Portal de Conciliación	Portal del empleado
Encuesta cliente interno	Portal inmobiliario
Foro de Empleados	Portal de conciliación
Comité de Seguridad y Salud	Formación medioambiental y píldoras de sensibilización de medio ambiente
Cuestionarios y encuestas	



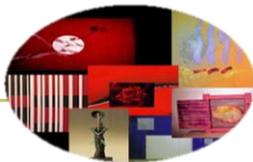
SOCIEDAD

Canal de escucha	Canal de información
Página web	Página web
Correo electrónico RSC	Memoria de RSC
Sesiones formativas	Informe de progreso del Pacto Mundial
Jornadas	Foros y congresos
Prensa	Conferencias



CLIENTES

Canal de escucha	Canal de información
Encuesta de cliente externo	Página web
EQUOS	Memoria de RSC
Red de oficinas	Informe de progreso del Pacto Mundial
Servicio de Atención al Cliente	Comunicados y publicidad



PROVEEDORES

Canal de escucha	Canal de información
Reuniones	Memoria de RSC
Contacto directo	Informe de progreso del Pacto Mundial
	Anexos contractuales con los proveedores



Cada año, MultiCaja pone en marcha nuevos procesos de consulta a fin de conocer las opiniones y expectativas de sus grupos de interés. Sus respuestas y opiniones permiten a la Caja conocer qué aspectos son para ellos más relevantes en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Durante el periodo 2009 - 2010, se han tomado las siguientes iniciativas: (FS5)

- Impulso del Buzón de Sugerencias - Idealia
- Encuesta de satisfacción del cliente interno
- Encuesta de satisfacción de cliente externo
- Encuesta de riesgos psicosociales y focus group a empleados
- Comunicación a proveedores

De los procesos de consulta se han derivado nuevos proyectos y se han puesto en marcha acciones de mejora en cada departamento y oficina.

En esta línea y al objeto de ampliar nuestra comunicación con nuestros clientes, socios y sociedad en general, se va a implementar en 2011 un blog de RSC en la página web corporativa.

Canal de participación	Grupo de interés	Frecuencia
Impulso del Buzón de Sugerencias - Idealia	Empleados	Es posible la comunicación en cualquier momento, con revisión semanal.
Encuesta de satisfacción del cliente interno	Empleados	Anual
Encuesta de satisfacción de cliente externo	Clientes	Bienal
Encuesta de riesgos psicosociales y focus group a empleados	Empleados	Bienal
Comunicación a proveedores	Proveedores	Se realizan comunicaciones periódicas
Memoria de RSC	Sociedad	Bienal

Nuestras Personas

6

6. Nuestras Personas

MultiCaja ha definido la siguiente Misión "aunar personas, conocimientos y tecnologías para proporcionar a los clientes y socios la mejor experiencia posible en su relación con una entidad financiera". Esta misión supone el desarrollo y aprovechamiento de todo el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual como de equipo. Para conseguir este objetivo, se promueve la imparcialidad y la equidad, la involucración y la participación de todas nuestras personas y se fomenta la comunicación y el reconocimiento.

Todo ello, queda reflejado en las distintas políticas del Área de Personas, desarrolladas por el Director del Área en coordinación con el Director General y aprobadas por el Comité de Dirección. Estas políticas atañen a la gestión de los Recursos Humanos, al estilo de Dirección, la formación de las personas, la evaluación del desarrollo, la comunicación interna, además de la coordinación y supervisión necesaria para que todo ello se cumpla en el seno de la Organización.

En los años que abarca la Memoria, se ha avanzado en el afianzamiento de las Políticas de Comunicación, Formación, Participación, Selección y Retribución. A su vez, en el ejercicio 2009 se ha desplegado en todo el Área de Personas, la gestión por procesos, dejando definidos los principales procesos de trabajo, concretando los indicadores del cuadro de mando del Área.

En 2009 se celebró el **II Foro de Empleados de MultiCaja** bajo el lema "Mirando al futuro". Durante dos jornadas se congregaron la práctica totalidad de los empleados con el objetivo de conocer el Plan Estratégico para los próximos tres años, y hacer balance de los ejercicios anteriores.

Para potenciar nuestros valores como Entidad y hacer conocedores y partícipes de éstos a nuestros grupos de interés, se está trabajando en la elaboración de un Código de Conducta. En 2009 se dejó



definido el Manual de Bienvenida para las Nuevas Incorporaciones a la Entidad, realizándose su edición en el 2010 con el fin de que su contenido reflejara los cambios en estructura organizativa, dimensión geográfica y oficinas que ha supuesto la fusión con Caja de Abogados.

En 2010 se renovó la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable, como reconocimiento del compromiso que tiene la empresa con sus empleados, con su desarrollo profesional y con la conciliación de la vida familiar y personal. En el ámbito de esta certificación, MultiCaja marca objetivos y líneas de actuación cuantificables que se revisan y actualizan periódicamente dentro de un proceso de mejora continua. Al objeto de conocer la percepción de los empleados sobre las medidas de conciliación, en 2010 se solicitó opinión mediante una encuesta y grupos de trabajo con empleados de distintas posiciones y situaciones personales y familiares.



La apuesta por la formación es una de las premisas más importantes de la Entidad, con el objeto de que nuestras personas crezcan profesional y personalmente. Para ello se establecen mecanismos necesarios para que el conocimiento adquirido se transmita y llegue a todos los empleados. En ambos años el 100% de la plantilla ha recibido formación. En 2009 se han realizado 76.513 horas de formación, con 3.570 asistentes en un total de 67 acciones formativas y en 2010 se impartieron 38.200 horas repartidas en 69 acciones formativas, a las que asistieron 4.129 personas.

En 2009 y 2010 se ha continuado con la formación de asesoramiento financiero internacional con el objetivo de ofrecer una garantía de alta cualificación profesional que sirviera de elemento diferenciador de nuestra calidad de servicio, dando respuesta a las manifestaciones de la CNMV sobre la profesionalidad de las personas que asesoran a los clientes.

En la Memoria de 2008 se adquirió el compromiso de promover entre el personal de la Entidad formación e información en materia de sostenibilidad. Para dar respuesta a esta iniciativa, se han incluido diferentes píldoras formativas en el Boletín de Noticias, en la Intranet Corporativa se han incorporado noticias y a través de la imagen corporativa de la Intranet se ha ido sensibilizando con imágenes sobre este aspecto. Y en materia de desarrollo personal se han impartido varias conferencias sobre Inteligencia Emocional, Resiliencia e Interacción y Negociación, dotando a los asistentes de los conocimientos y herramientas necesarias para gestionar sus emociones de manera eficiente.

La evaluación del desempeño se trabaja a través de la gestión por competencias utilizando como soporte la aplicación GESTA. Adicionalmente en el ejercicio 2009 para reforzar el conocimiento de las competencias y comparar el perfil de competencias personal con el marcado por la Entidad se puso a disposición de los empleados un aplicativo denominado 5 Valles. A través de la evaluación del desarrollo nos aseguramos de que cada empleado conoce lo que la Entidad espera y valora de él, atendiendo a sus necesidades formativas que manifiesta para su crecimiento personal.

Para conseguir la máxima objetividad e independencia se realiza la selección de personal de forma externa, a través de una consultora que vela porque se cumpla el objetivo de dotar a la Entidad de personal motivado, necesario y suficiente para cubrir los puestos existentes o de nueva creación, conforme a los perfiles profesionales, competencias y responsabilidades aprobados en los manuales de funciones.

Los altos directivos de la Entidad son naturales o de las proximidades donde ejercen su actividad profesional, si bien, no está definido formalmente que la contratación de los mismos, tenga como requisito el que sean naturales de la zona donde ejercen su profesión. (EC7)

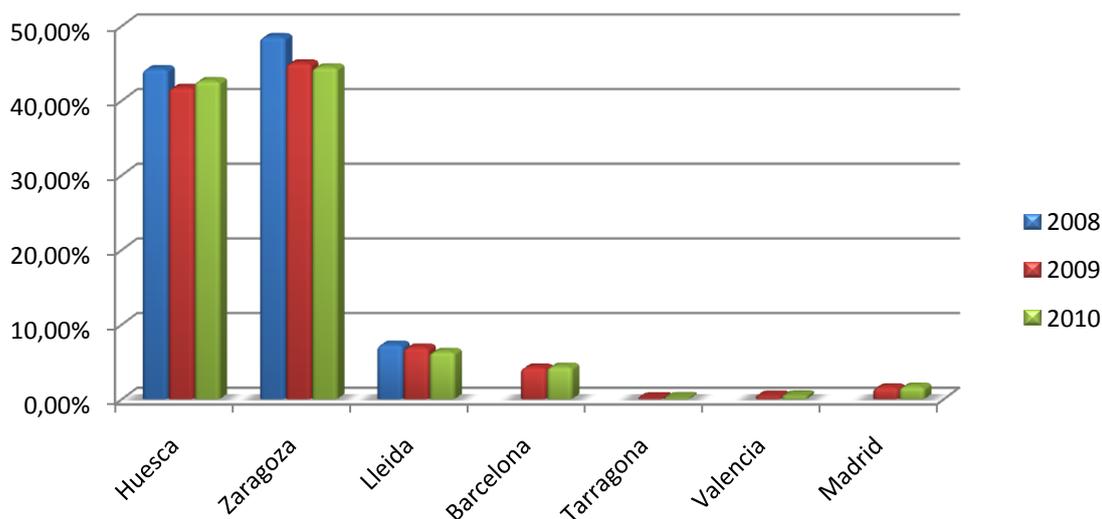
Como mecanismo de revisión y evaluación de la gestión de los recursos humanos, en el ejercicio 2009 se ha realizado entre los empleados de la entidad una encuesta de riesgos psicosociales que ha sido completada con una serie de focus group para profundizar y ahondar en aspectos tales como la planificación, comunicación, formación y desarrollo, igualdad de oportunidades y conciliación entre otros.



6.1 Perfil de la plantilla (LA1)

Nuestra plantilla se distribuye entre la red de oficinas de Huesca, Zaragoza, Lleida, Madrid, Valencia, Tarragona, Barcelona y los departamentos de Servicios Centrales, ubicados en Huesca y Zaragoza.

EMPLEADOS POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



EMPLEADOS	2008		2009		2010	
	Número	%	Número	%	Número	%
Huesca	274	44,20%	266	41,69%	256	42,60%
Zaragoza	300	48,50%	287	44,98%	267	44,43%
Lleida	45	7,30%	44	6,90%	38	6,32%
Barcelona	-	-	27	4,23%	26	4,33%
Tarragona	-	-	1	0,16%	1	0,17%
Valencia	-	-	3	0,47%	3	0,50%
Madrid	-	-	1	1,57%	10	1,66%
Total	619	100%	638	100%	601	100%

NOTA: Datos a 31 de diciembre de cada ejercicio

La distribución de empleados entre Servicios Centrales y Red de Oficinas ha sido la siguiente:

EMPLEADOS	2008		2009		2010	
	Número	%	Número	%	Número	%
Servicios Centrales	132	21.3%	143	22.4%	118	19.6%
Red de Oficinas	487	78.7%	495	77.6%	483	80.4%
TOTAL	619	100%	638	100%	601	100%

En 2009 y 2010, el 98,5% de los empleados trabajan a jornada completa.

MultiCaja brinda a los estudiantes un aprendizaje de carácter práctico por un tiempo limitado, favoreciendo el acercamiento al mundo laboral. Esta práctica se realiza en régimen de becario, en virtud del Convenio de cooperación entre los diversos centros de estudios y MultiCaja.

BECARIOS	2008	2009	2010
Nº de alumnos en prácticas	102	94	92

La distribución de empleados por tipo de contrato se indica a continuación:

Distribución por tipo de contrato	2008		2009		2010	
	Número	%	Número	%	Número	%
Contratos Indefinidos	543	87.7%	591	92.63%	577	96.01%
Contratos Temporales	76	12.3%	47	7.37%	24	3.99%
TOTAL	619	100%	638	100%	601	100%

La edad media de nuestra plantilla en 2010 es de 41,2 años, siendo el 68,8% de los empleados hombres y el 31,8% mujeres. (LA13)

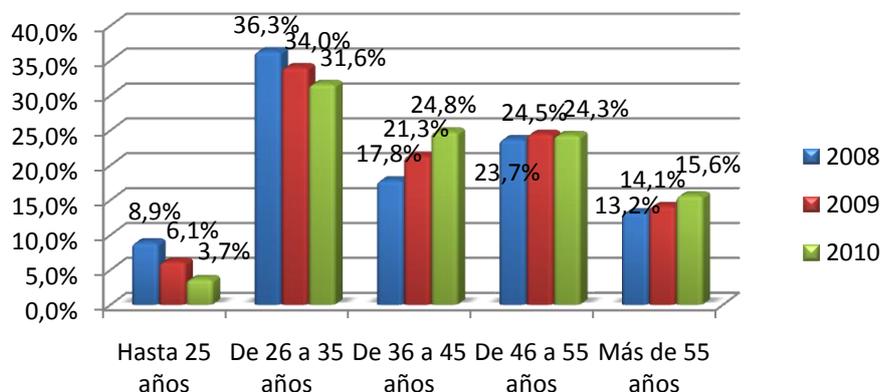
El 100% de los miembros de los Órganos de Gobierno y la Alta Dirección son hombres, siendo la media de edad de 50 años. (LA13)

A continuación se muestra la distribución por edad a 31 de diciembre de 2010:

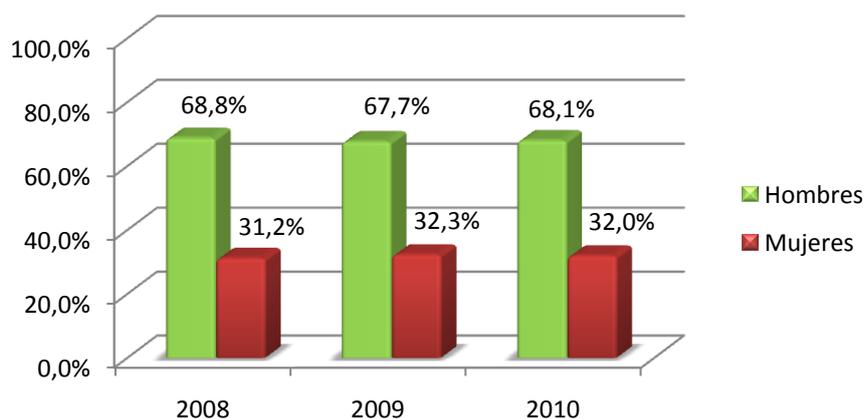
Edades	31/12/2010	%	Hombres	%	Mujeres	%
hasta 25 años	22	4%	9	41%	13	59%
de 26 a 35	190	32%	101	53%	89	47%
de 36 a 45	149	25%	97	65%	52	35%
de 46 a 55	146	24%	116	79%	30	21%
más de 55	94	15%	86	91%	8	9%
TOTAL	601	100%	409	68%	192	32%
Edad Media	42,1					

En los gráficos siguientes puede observarse la evolución de la distribución por edad y sexo:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR SEXO



La distribución de la plantilla por categoría profesional es la siguiente, estando definido en el Convenio, el nivel y grupo, al que debe pertenecer cada empleado:

Distribución por categoría profesional	2008	2009	2010
Grupo 1	1	3	3
Grupo 2			
➤ Nivel 1-3	42	40	36
➤ Nivel 3-6	101	111	114
➤ Nivel > 6	470	479	443
Grupo 3	5	5	5
TOTAL	619	638	601

A 31 de diciembre de 2009 y 2010, la distribución entre hombres y mujeres era la siguiente:

Categoría Profesional	% empleados en 2009	% empleados en 2010	% Mujeres 2009	% Mujeres 2010	% Hombres	
					2009	2010
Grupo 1	0,47 %	0,50%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Grupo 2						
➤ Nivel 1-3	6,27%	5,99%	2,50%	3,45%	97,50%	96,55%
➤ Nivel 3-6	17,39%	18,97%	11,00%	12,28%	99,10%	87,72%
➤ Nivel > 6	75,07%	73,70%	40,50%	39,95%	59,50%	60,05%
Grupo 3	0,78%	0,83%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	100%	100%				

Por otro lado, los empleados con minusvalía representan un 1% del total de la plantilla. La Entidad ha suscrito un convenio de colaboración para ayudar a la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad, al objeto de cumplir con la Ley 13/1982 Integración Social de Minusválidos (LISMI). (LA13)

El número de empleados que han causado baja en la Entidad, desglosado por edad, sexo y provincia (incluidas las bajas voluntarias, jubilaciones y fallecimientos), se indica a continuación: (LA2)

	Nº de personas <30 años que han dejado la Entidad					
	Hombres			Mujeres		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Huesca	6	1	0	3	2	1
Lleida	2	0	0	0	0	0
Zaragoza	5	0	0	10	0	1
Barcelona	-	0	0	-	0	0
Madrid	-	0	0	-	0	0
Tarragona	-	0	0	-	0	0
Valencia	-	0	0	-	0	0
TOTAL	13	1	0	13	2	2

	Nº de personas entre 30 y 50 años que han dejado la Entidad					
	Hombres			Mujeres		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Huesca	1	0	0	1	1	0
Lleida	0	0	0	0	0	0
Zaragoza	2	0	0	0	0	0
Barcelona	-	0	0	-	0	0
Madrid	-	0	0	-	0	0
Tarragona	-	0	0	-	0	0
Valencia	-	0	0	-	0	0
TOTAL	3	0	0	1	1	0

	Nº personas >50 años que han dejado la Entidad					
	Hombres			Mujeres		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Huesca	3	3	0	0	1	0
Lleida	0	1	0	0	0	0
Zaragoza	1	2	0	0	0	0
Barcelona	-	0	0	0	0	0
Madrid	-	0	0	0	0	0
Tarragona	-	0	0	0	0	0
Valencia	-	0	1	0	0	0
TOTAL	4	6	1	0	1	0

A continuación se detalla el índice de rotación de la Caja en los últimos años, en el cual no se han incluido las jubilaciones, ni los fallecimientos:

	% de Rotación		
	2008	2009	2010
Global Entidad ⁽¹⁾	4,8	0,6	0,4
Huesca ⁽²⁾	5,1%	3,0%	0,4%
Lleida ⁽²⁾	4,4%	2,3%	0,0%
Zaragoza ⁽²⁾	6,0%	0,7%	0,4%
Barcelona ⁽²⁾	0,0%	0,0%	0,0%
Madrid ⁽²⁾	0,0%	0,0%	0,0%
Tarragona ⁽²⁾	0,0%	0,0%	0,0%
Valencia ⁽²⁾	0,0%	0,0%	0,0%

NOTA: % Rotación = ([Empleados que se han ido de la Entidad] / [empleados a la finalización del año anterior] * 100)

(1) No incluido jubilaciones, ni fallecimientos

(2) Incluidas bajas voluntarias, jubilaciones y defunciones de servicio

6.2 Beneficios sociales y retribución

En 2010, MultiCaja ha superado con éxito la auditoria para la renovación de la Certificación Familiarmente Responsable. (2.10), esta renovación lleva implícito el compromiso con las personas.

El certificado Empresa Familiarmente Responsable es una iniciativa de la Fundación + Familia que cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.



El objetivo de esta certificación es reconocer a las empresas comprometidas con sus empleados, con su desarrollo profesional y con la conciliación de la vida familiar y laboral.

El certificación EFR nos permite fortalecer y transmitir nuestra imagen de compromiso en materia de conciliación con todos los que formamos MultiCaja, así como con la sociedad en general.

En el ámbito de esta certificación, MultiCaja marca objetivos y líneas de actuación cuantificables que se revisan y actualizan periódicamente dentro de un proceso de mejora continua. Actualmente los empleados se pueden beneficiar de 22 medidas, las cuales se agrupan en los siguientes grupos: Apoyo a la familia, liderazgo, formación, flexibilidad temporal y espacial y calidad en el empleo.

En el XIX Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito, en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales y en las medidas de conciliación procedentes de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable, se recogen todos los beneficios sociales a los que pueden acogerse todos nuestros empleados. (LA3)

Para un mayor conocimiento y difusión de los beneficios entre todos los empleados, en el ejercicio 2010 se puso a disposición de todos los empleados un aplicativo en la Intranet Corporativa donde pueden consultar todos los beneficios.

Entre otros, los beneficios que mejoran lo establecido en el Convenio Colectivo, son los siguientes: ayuda de estudios para los empleados, seguro de accidentes, seguro de asistencia médica, aportaciones al plan de pensiones, concesión de préstamos con condiciones más ventajosas para la adquisición de vivienda, coches, atenciones personales, nacimiento de hijos, etc., y la cuenta de empleados con condiciones más ventajosas.

Los beneficios de la Entidad, emanan a iniciativa de la empresa o mediante acuerdos pactados entre la Entidad y los Comités de Empresa.

La Dirección de la Entidad ha impulsado el principio de igualdad y con el objeto de prevenir conductas discriminatorias por razón de sexo y promover la igualdad real entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, en 2009 se ha implantado un Plan de Igualdad.

Adicionalmente en 2009 se ha firmado en la Entidad un protocolo de actuación en caso de denuncias o quejas por acoso sexual o por razón de sexo y en 2010 se firmó un Protocolo de Actuación para situaciones de acoso moral en el trabajo.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. Asimismo, la igualdad es un principio fundamental en la Unión Europea y que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y sus miembros.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, además de establecer el deber general de las empresas de respetar el principio de igualdad en el ámbito laboral, contempla específicamente, el deber de negociar planes de igualdad en las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores. De la misma forma, el artículo 58 del vigente Convenio Colectivo del sector, recoge este compromiso.

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (EC3)

En MultiCaja tenemos establecido un Plan de Pensiones de Empleo. Este Plan es Mixto, estableciéndose de aportación definida para las contingencias de Jubilación, Fallecimiento, Incapacidad y Dependencia y de prestación definida para las contingencias de Jubilación, Fallecimiento e Incapacidad. Pueden ser partícipes de este Plan, todos los empleados que tengan una antigüedad superior a 18 meses de relación laboral continuada.

Durante el ejercicio 2010 las aportaciones realizadas por la Caja al Plan de Pensiones ascendieron a 659 miles de euros. En 2009 la cantidad fue de 647 miles de euros y en 2008 de 432 miles de euros.

Otro beneficio reconocido para todos los empleados es la ayuda de estudios. En el año 2009 se concedieron 329 ayudas a nuestros empleados y en el año 2010 354 ayudas.

Voluntariamente los empleados que lo deseen pueden adherirse a un Fondo de Accidentes destinado a cubrir los gastos de reparación ocasionados por accidentes de tráfico. En el año 2010 estaban adheridos a este Fondo 317 empleados.

Todos los empleados en activo tienen un seguro que cubre el riesgo de fallecimiento por accidente y la incapacidad permanente absoluta por accidente. Además los empleados con más de dieciocho meses de antigüedad, disfrutan de una póliza de seguro de asistencia médica en tanto se mantengan en activo en la empresa.

Por último, cabe mencionar que durante el ejercicio 2010 se han aprobado 126 operaciones de préstamo a nuestros empleados y 125 en el ejercicio 2009.



Retribución:

El marco de referencia en materia retributiva es el Convenio Laboral, tal y como se desprende de él, no existe en la Entidad, discriminación salarial por razón del sexo, puesto que la retribución se establece bajo parámetros objetivos de valoración, con independencia de que sea hombre o mujer (la relación es 1:1). Es decir, la retribución va acorde al grupo y nivel que ocupe el empleado. (LA14)

El Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC5) se detalla a continuación:

	2008	2009	2010
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	11,76	11,66	12,01
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional ⁽¹⁾	238,09%	226,00%	227,45%

⁽¹⁾El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año.

Otros Beneficios

Adicional a lo estrictamente económico, la Entidad pone a disposición de los empleados una serie de apartamentos en Alcoceber a un precio muy ventajoso durante todo el año. En el ejercicio 2009 se contabilizaron 59 ocupaciones y 49 en el ejercicio 2010.

6.3 Formación y evaluación

Durante el año 2009 y 2010 la situación económica general y la situación del sector ha influido en todas las áreas de la Entidad, en criterios de negocio a aplicar y distintas políticas a seguir. En cualquier caso, se ha seguido apostando por la profesionalización de la plantilla, continuando con la "acreditación profesional en Asesoramiento Financiero", formación que garantiza una alta cualificación profesional de nuestros empleados, puesto que cuenta con el reconocimiento de tres universidades españolas. (LA11)

Con la finalidad de facilitar dicha preparación a la mayor parte de la plantilla, se ha buscado una formación externa que certifique la formación de Asesor Financiero. En el 2010 se puso en marcha esta formación de Asesor Financiero Internacional, concedido por CISI.

Debido a la actual situación del sector, se han llevado a cabo ciertas iniciativas, entre ellas, cabe mencionar la búsqueda de acciones formativas muy cercanas al puesto de trabajo y al escenario que se está viviendo en las oficinas, ejemplo de ello son las siguientes formaciones: "Recupera" (gestión de la morosidad y recuperación de deuda) y "Conecta" (captación de nuevos clientes o recuperación de clientes inactivos). (LA11)

Se ha prestado especial atención en la implantación de una formación práctica, útil y que llegue a la mayor parte de empleados, impartándose principalmente en metodología e-learning y/o blended learning, por ejemplo, además de las dos acciones citadas anteriormente; "Banca para particulares", "Captación de pymes", "Gestión de cuadernos Ruralvía", "LOPD", etc... (LA11)

Se ha incrementado la formación impartida por formadores internos, iniciativa muy bien valorada en general, por el acercamiento real que supone a nuestra forma de trabajar, a nuestros criterios, y el conocimiento profundo de nuestros procedimientos.

Dado el incremento de la formación e-learning y viendo que va a ser la tendencia apoyándose en las herramientas 2.0 orientadas a la formación, en 2009 se actualizó nuestra plataforma de teleformación adaptada a este tipo de herramientas y que permite mayor flexibilidad, mejor seguimiento, autogestión de cierta formación y contenidos más atractivos. Esta herramienta facilita compartir conocimientos a través de los foros, blogs y wikis, así como de un aula virtual disponible a partir de 2011. (EN7)

Entre los años 2009 y 2010 se ha creado y puesto en marcha una "formación de acogida" para aquellos empleados que promocionan a Directores o Subdirectores, acudiendo a Servicios Centrales y pasando unas horas con cada responsable de los Departamentos más significativos para las funciones que a partir de ese momento van a tener que desarrollar, produciéndose así un conocimiento personal y un acercamiento a los modos de actuar y el por qué.



Durante el 2009 se pone en marcha en el Departamento de Desarrollo y Formación las mejoras surgidas de la encuesta de cliente interno, enfocadas a la mejora de la transmisión de los objetivos perseguidos por las acciones formativas, la actualización de las incluidas en catálogo y mejora de la información recogida en la evaluación de las acciones formativas.

En cuanto a las horas totales de formación invertidas durante el 2010 es significativamente más bajo, siendo la principal consecuencia la contabilización de la formación en Seguros. De esta formación gran parte de la plantilla durante los ejercicios 2008 y 2009 tuvo que cursar un total de 200 horas.

A continuación se detalla un cuadro con los datos de gestión de formación más significativos:

Datos de acciones formativas	2008	2009	2010
Nº de participantes	3.777	3.570	4.129
Horas totales de formación	66.187	76.513	38.200,44
Nº de acciones formativas	115	67	69
Nº de grupos	256	172	176
Horas de formación/persona	106,9	124	60,16

Para ampliar la información, indicamos a continuación las horas de formación realizadas por los empleados, desglosado por categoría profesional:

Horas de formación por categoría (LA10)	2008	2009	2010
Directivos (Alta Dirección, Jefes de Departamento y Directores de Zona)	4.259 horas 133,09 h/persona	2.824 horas 88,25 h/persona	731 horas 22,16 h/persona
Directores de Oficina	12.658 horas 111,03 h/persona	16.069 horas 142,21 h/persona	6.278 horas 51,05 h/persona
Otros empleados	49.270 horas 104,16 h/persona	31.190 horas 66,08 h/persona	31.190 horas 65,12 h/persona

Evaluación del desarrollo y la gestión por competencias

La gestión de la Evaluación del Desarrollo se soporta en una herramienta informática denominada GESTA. Esta herramienta tiene por objetivo evaluar el grado de desarrollo del talento de cada persona y definir los planes de acción que durante el ejercicio han de llevar a cabo para conseguir un desarrollo profesional y personal en aquellas competencias que se considere adecuadas por el supervisado y supervisor, siguiendo las directrices fijadas por la Entidad.

Las evidencias usadas para las competencias que la Entidad considera necesarias para los distintos puestos, son actualizadas en función de las actitudes y comportamientos apropiados para adaptarse al momento económico que se vive fuera y dentro de la Caja, potenciando por ello la actitud de cambio, la mejora continua, etc.

La Entidad gestiona por competencias para:

1. Integrar y facilitar los procesos de gestión de Personas bajo una perspectiva única, que además facilita la involucración de la línea de la organización (formación, desarrollo, ...)
2. Obtener un modelo de actuación que permita alinear las personas con la estrategia de la organización y sus cambios a través del tiempo (gestión del cambio).
3. Conseguir incrementar la efectividad de la actuación profesional de las personas de la organización (mejora del rendimiento).
4. Disponer de un lenguaje común, para gestionar personas de manera homogénea y profesional, a través de su concreción en comportamientos deseables (competencias).

En el ejercicio 2009 se continuó con el proyecto "5Valles" orientado a apoyar el conocimiento, la interiorización y uso de las competencias definidas para los empleados de MultiCaja, así como la promoción de actividades y comportamientos basados en estas competencias.

El objetivo de este proyecto, fundamentalmente fue que la plantilla conociera el funcionamiento total del Sistema de Competencias: objetivos, beneficios, implicaciones, etc., así como que todos los profesionales de MultiCaja utilizaran el sistema para conocer qué se espera de ellos y en base a qué se va a ir trazando su desarrollo profesional.

En el año 2009 y 2010 todas aquellas personas que tienen otras a su cargo, ya sea en la Red de Oficinas o en Servicios Centrales, han recibido una píldora formativa sobre la Evaluación por Competencias, puesto que la Evaluación del Desarrollo o Gestión por Competencias, aplica al 100% de la plantilla. (LA12).

La gestión de los miembros del Comité de Dirección es supervisada y evaluada por el Director General. Por otro lado, la supervisión de los órganos de gobierno recae sobre la Asamblea General. Hay que tener en cuenta, los importantes elementos de supervisión a los que está sometida la empresa, por tratarse de una entidad financiera (Banco de España, CNMV, auditorías de cuentas,...) (4.10)



6.4 Relaciones laborales

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de MultiCaja, es el Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito vigente, actualmente el XVIII Convenio Colectivo Estatal para Sociedades Cooperativas de Crédito. Además, con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla de MultiCaja se ven mejoradas con lo establecido en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales (LA4)

Para facilitar al empleado la acogida a su nuevo destino promoviendo la calidad en el empleo, se ha definido una medida de conciliación, que establece que los cambios de destino estable que se acuerden serán comunicados con un mínimo de una semana de antelación, salvo acreditadas razones de urgencia. En los casos de traslado que impliquen un cambio de localidad, la Empresa impulsará activamente el disfrute de los días establecidos en convenio para tal fin. (LA5).

6.5 Salud y Seguridad

En materia de prevención de riesgos laborales, en la Entidad se llevan a cabo las siguientes funciones:

- Realizar la planificación de la actividad preventiva y cumplimiento de la misma.
- Vigilar y controlar las actividades que se realicen en materia preventiva.
- Instaurar y mantener la cultura de prevención de riesgos laborales en el trabajo diario de todos los empleados.
- Mantener actualizada la documentación obligatoria por la legislación vigente.

En cumplimiento de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad tres Comités de Seguridad y Salud. Estos Comités están formados por representantes de la empresa (LA9) y delegados de prevención, estos últimos son elegidos teniendo en cuenta el artículo 35 de la citada Ley.

El 100% de los empleados son representados en los Comités de Salud y Seguridad Laboral. (LA6). Los acuerdos están suscritos en esta materia entre la empresa y los representantes de los trabajadores, destacando principalmente, los seguros de accidentes y el seguro de asistencia médica. (LA9)

Los Comités de Seguridad y Salud se reúnen trimestralmente y en ellos se informa en materia de prevención de riesgos laborales, sobre las acciones formativas a impartir a los empleados, la vigilancia de la salud, evaluaciones de riesgos en oficinas, la programación de actuaciones en este área, etc. A su vez, las iniciativas y peticiones que realicen los empleados en esta materia se dan traslado y se comentan en estos Comités.

Como mecanismo de evaluación y revisión sobre los diferentes aspectos de la vida laboral, en el ejercicio 2009 se realizó una evaluación de riesgos psicosociales, enviándola al 100% de los empleados.

En relación a la formación de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en el ejercicio 2009 y 2010, se han realizado las acciones que se detallan a continuación (LA8):

- Las personas de nueva incorporación han recibido una formación inicial en materia de Riesgos Laborales.
- Al resto de trabajadores se ha procedido a recordar la información sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo y de las medidas preventivas que le son aplicables y de los procedimientos a seguir en caso de incidentes o accidentes en oficinas así como las consignas de actuación en caso de emergencia.
- Formación en "Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico", cursándola 51 empleados entre los dos años.
- En 2010, la Dirección General de Trafico impartió una charla sobre Seguridad Vial con el objetivo de promover conductas seguras para prevenir accidentes y actualizar conocimientos en este ámbito.
- Formación "Escuela de espalda", en el ejercicio 2010 con un total de 24 participantes, con el objetivo de prevenir, en el trabajo y fuera de él, la aparición de trastornos músculo-esqueléticos o su agravamiento motivados por una mala postura.
- Los empleados de Servicios Centrales fueron formados en la parte práctica sobre evacuación del edificio, participando en un simulacro en el ejercicio 2009.



Además, en materia de PRL, se han realizado otras acciones como se detallan a continuación:

- Participación en la campaña de vacunación de la gripe, facilitando a nuestros empleados la posibilidad de vacunarse.
- En el ejercicio 2009 se facilitó información sobre la Gripe A, proporcionando consignas básicas de actuación.
- Desde la Entidad se ha proporcionado información adicional preventiva sobre el cáncer de mama, donación de órganos, riesgos asociados al uso de ordenadores portátiles etc...

A continuación se detallan los datos relativos a absentismos y tasa de accidentes registrados en la Entidad, si bien, hay que indicar que por el tipo de trabajo y sector, no existen enfermedades profesionales relacionadas, ni se ha producido ninguna víctima mortal relacionada con el desempeño del trabajo. (LA7)

Tasa de accidentes (LA7)	2008	2009	2010
Tasa de accidentes de empleados ⁽¹⁾	1,14	0,59	1,17
Nº accidentes de empleados	6	3	6
Nº de víctimas mortales	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales de los empleados	0	0	0

⁽¹⁾ Se tiene en cuenta para el cálculo las 1.700 horas de trabajo del convenio

NOTA: La tasa de accidentes incluye los accidentes laborales sin baja.

Si hacemos un desglose por tipo de absentismos nos encontramos con los siguientes datos:

Clase de absentismo	2008		2009		2010	
	Nº	Días	Nº	Días	Nº	días
Accidente laboral (incluye accidente laboral sin baja)	6	92	2	20	6	31
Enfermedad no laboral (incluye enfermedad sin baja y accidente no laboral)	193	1.869	150	2.124	158	1.984
Permisos retribuidos ⁽¹⁾	341	483	410,32	317	198	281
Maternidad y Paternidad	15	413	19	556	20	536
Tasa de absentismo ⁽²⁾	1,90%		1,95%		1,94%	

⁽¹⁾ Dentro de los permisos retribuidos se ha tenido en cuenta las visitas médicas, las enfermedades de familiares, permiso de matrimonio del trabajador y el nacimiento de hijos. No se han tenido en cuenta otros permisos como los correspondientes a relaciones sindicales.

⁽²⁾ Tasa de absentismo: para el cálculo se tiene en cuenta las 1.700 horas de convenio.

Tasa de absentismo= Días de absentismo * h. jornada / nº empleados * h. de convenio

Nota: En la Memoria 2008, hubo una errata de transcripción en la tasa de absentismo, siendo la cifra correcta la que se incluye en la presente Memoria. (3.10)

6.6 Respeto por los Derechos Humanos

En materia de derechos humanos es de aplicación todo lo relativo al marco legal de la Constitución Española.

En MultiCaja no existen acuerdos significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, (HR1) dando un paso más en esta materia y para garantizar y aflorar dentro de la Organización, MultiCaja se adhirió en 2009 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El objetivo de esta adhesión es confirmar nuestro compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de los Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Anualmente, elaboramos un informe de Progreso, publicado en la página web de la Red Española del Pacto Mundial, donde pretendemos evidenciar el compromiso y los avances logrados en la implantación de los Diez Principios.

Para cumplir estos objetivos necesitamos de nuestros proveedores, los cuales nos proporcionan el equipamiento, asistencia técnica y suministros que permiten gestionar nuestra actividad con normalidad. De nuestros proveedores esperamos que compartan nuestros valores en relación al respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. En la Entidad no tenemos una política escrita sobre la gestión de los priorización de los proveedores locales, a pesar de ello, lo habitual es contratar proveedores propios de las zonas geográficas donde MultiCaja ejerce su actividad en lo relativo a la construcción y reformas, publicidad y marketing y para el mantenimiento, reparación y limpieza. Además de ello, hay otros aspectos que se valoran en la selección de los proveedores, como son las prestaciones técnicas y el precio, velando siempre por el cumplimiento de la legislación laboral y la seguridad y salud en el trabajo. En 2010 se ha remitido una comunicación a nuestras subcontratas animándoles a que sigan nuestro modelo en cuanto a la certificación EFR y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (HR2)

En el ejercicio 2009 y 2010, se ha realizado formación/sensibilización en aspectos de desarrollo personal, impartiendo varias conferencias sobre Inteligencia Emocional, Resiliencia y Negociación e Interacción, haciéndola extensible al personal de seguridad de la Caja. (HR3 y HR8)



Formación en Desarrollo Personal (HR3)		
Denominación	Asistentes	%plantilla
Estrés y técnicas de relajación (2009)	227	36%
Inteligencia Emocional: Cómo y cuando la usas en tu vida (2009)	178	28%
Descúbrete a ti mismo: Desarrollo Personal para el éxito (2009)	174	27%
Gestión del Compromiso (2009)	34	5%
Negociación interacción: conseguir lo mejor en la relación con los demás (2010)	200	33%
Resiliencia: actitud y gestión ante el cambio (2010)	163	27%

Tal y como se ha comentado en anteriores apartados y respetando lo establecido en la Constitución Española, en nuestra organización respetamos la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva. En la entidad conviven 3 organizaciones sindicales, representadas por 34 Delegados (HR5).

Debido a nuestra actividad, no hay tareas que lleven un riesgo de explotación infantil o trabajo forzoso (HR7). Hasta la fecha de publicación de la memoria, no se ha producido en la Entidad ningún incidente discriminatorio. (HR4)

En el ejercicio 2009, con el objetivo de seguir avanzando en el principio de igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, se ha implantado un Plan de Igualdad y se ha desarrollado un Protocolo de actuación en caso de denuncias o quejas por acoso sexual o por razón de sexo.



Nuestros Clientes y Socios

7

7. Nuestros clientes y socios

El eje principal de nuestra actividad son nuestros clientes y socios, es por ello que todas nuestras actividades y principios giran en torno a ellos, ofreciéndoles una atención personal y un trato exclusivo en toda nuestra red de oficinas distribuida en 7 provincias.

Nuestra Misión es "aunar Personas, Conocimientos y Tecnología para proporcionar a nuestros Clientes y Socios la mejor experiencia posible en su relación con una entidad financiera". Es por ello que todos los esfuerzos se centran en dar cumplimiento a la misma.

La Visión de la Entidad define que queremos ser una organización eficaz y eficiente, en la que nuestro crecimiento y diversificación se fundamente en el crecimiento de clientes, su satisfacción y el control de los riesgos.

En el ejercicio 2009 se puso en marcha el proceso de análisis de la Voz del Cliente, al objeto de medir el grado de satisfacción del cliente hacia la entidad y su satisfacción con la gestión de las oficinas. El estudio se realizó a nivel de oficina para el segmento Clientes Particulares y canal Oficina, con el objetivo de abordar en el futuro mediciones de satisfacción de otros segmentos y otros canales. A este proyecto se sumaron otras Cajas Rurales del Grupo Caja Rural, lo que permitió establecer un proceso de benchmarking interno entre Cajas para detectar mejores prácticas. (FS5)

Nuestro cliente busca además de cubrir sus expectativas financieras, la disponibilidad de nuestros empleados, un trato amable y cortés, claridad y transparencia de la información.

Del mencionado estudio se extrajeron las siguientes conclusiones: (PR5)

- El nivel de satisfacción global con el servicio recibido por las oficinas de la Entidad se cifra en 8,56 sobre 10. Este nivel es elevado al compararlo con otras entidades del sector (Bancos y Cajas de Ahorros).
- Las altas valoraciones obtenidas se traducen en elevados niveles de compromiso, con porcentajes de recomendación y fidelización superiores al 90%.
- La Agilidad y Eficacia en la Atención y la Amabilidad, presentan valoraciones muy elevadas, obteniendo, además diferencias respecto a la competencia claramente positivas.



Para completar este estudio y al objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes de Banca a distancia, se realizó un estudio específico para este canal en el ejercicio 2009. La satisfacción global de los clientes encuestados sobre este servicio es de 8,17 sobre 10.

Tema de especial atención durante el 2009 ha sido el trabajo realizado en la adecuación de los procesos operativos y en la concreción de los sistemas de control interno. En este sentido se ha trabajado intensamente en auditorías en oficinas y Servicios Centrales, en prevención del blanqueo de capitales, en la gestión del riesgo y en la auto-evaluación de capital Basilea II.

El cliente tradicional de las Cajas Rurales ha sido, en un amplio porcentaje, perteneciente al sector primario, pero actualmente se está viviendo una clara evolución hacia nuevos sectores y públicos. En estos momentos en MultiCaja se desarrolla un modelo de banca universal con especial incidencia en Pymes, particulares, administraciones públicas e inmigrantes. En el segmento de particulares, se están desarrollando políticas de negocio enfocadas especialmente al cliente urbano y a niveles de renta media-alta, canalizados estos últimos a través de un servicio de Banca Privada. (2.7)

Los clientes los clasificamos por tipología en Particulares, Empresas, Instituciones y otros. A continuación detallamos la evolución de los mismos:

Nº de clientes por tipología	2008	2009	2010
Particulares	221.371	223.588	252.849
Empresas	13.221	13.894	16.426
Instituciones	845	676	737
Otras	6.659	6.844	7.889
TOTAL	242.096	245.002	277.901

Como se ha enunciado anteriormente, el pilar principal de la actividad empresarial de la Entidad es el cliente, en general, y en particular, el socio, en su doble condición de propietario y cliente. A 31 de diciembre de 2010 el número de socios era de 59.253, a continuación se detallan por forma jurídica:

Clasificación de los socios	2008	2009	2010
Personas físicas	42.290	52.904	52.709
Cooperativas y SAT	343	346	348
Sociedades	3.576	4.541	6.085
Entidades Públicas y otros	88	89	111
TOTAL	46.297	57.880	59.253

Nuestro Modelo Comercial de Oficina y la herramienta de gestión de clientes CRM, nos permite conocer a nuestros clientes y personalizar al máximo la relación, de tal forma que sienta tratado de forma exclusiva.

Cada cliente tiene un valor potencial, por ello CRM nos permite ofrecer un mejor al servicio al cliente y obtener un número creciente de clientes de mayor valor y sostenibles en el tiempo.

Negocio (FS6)

En relación a la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por la Caja, se detalla a continuación el desglose de los mismos en función de su naturaleza:

Por naturaleza	Miles de euros		
	2008	2009	2010
Crédito comercial	103.417	63.846	56.949
Préstamos y créditos con garantía real	1.613.260	1.796.181	1.773.855
Préstamos y créditos con garantía personal	658.096	598.156	597.191
Deudores a la vista	32.786	24.387	27.093
Activos dudosos	54.986	75.077	112.413
TOTAL	2.462.545	2.559.656	2.569.511

Por otro lado, se indica las operaciones de financiación concedidas por cada de unas zonas geográficas de nuestro actual ámbito de actuación:

Por zona geográfica	Créditos a la Clientela					
	2008 (Millones de euros)		2009 (Millones de euros)		2010 (Millones de euros)	
	Administraciones Publicas	Otros Sectores	Administraciones Publicas	Otros Sectores	Administraciones Publicas	Otros Sectores
Barcelona	0	0	0	84.916	0	82.375
Huesca	7.978	795.277	8.057	765.859	7.875	759.361
Lleida	176	172.893	172	170.925	81	174.749
Madrid	0	0	0	33.176	0	32.158
Tarragona	0	0	0	3.665	0	3.512
Valencia	0	0	0	7.517	0	7.404
Zaragoza	10.151	1.476.070	8.039	1.478.950	7.903	1.491.523
TOTAL	18.305	2.444.240	16.268	2.545.008	15.859	2.551.082

Respecto a los depósitos de nuestros clientes, se muestra a continuación la composición de los productos de pasivo, gestionados por la Entidad para sus clientes:

Por naturaleza	Miles de euros		
	2008	2009	2010
Depósitos a la vista	672.733	826.577	824.343
Depósitos a plazo	1.525.159	1.620.904	1.534.097
TOTAL	2.197.892	2.447.481	2.358.440

La composición por distribución geográfica, sería la siguiente:

Por zona geográfica	2008 (Miles de euros)				2009 (Miles de euros)				2010 (Miles de euros)			
	Adm. Públicas Españolas	Otros Sectores			Adm. Públicas Españolas	Otros Sectores			Adm. Públicas Españolas	Otros Sectores		
		Cuentas Corrientes	Cuentas de Ahorro	Depósitos a plazo y otros		Cuentas Corrientes	Cuentas de Ahorro	Depósitos a plazo y otros		Cuentas Corrientes	Cuentas de Ahorro	Depósitos a plazo y otros
Barcelona	0	0	0	0	2	72.163	1.497	73.090	2	61.013	1.623	71.117
Huesca	7.838	119.308	202.043	603.032	11.066	122.495	222.599	628.298	9.539	126.294	230.532	639.825
Lleida	1.279	15.910	11.483	181.728	1.045	21.097	14.041	88.093	647	19.371	13.750	75.862
Madrid	0	0	0	0	0	20.605	441	12.351	0	20.030	468	13.655
Tarragona	0	0	0	0	0	1.807	32	1.707	0	1.267	41	2.120
Valencia	0	0	0	0	0	3.282	27	1.550	0	3.114	68	2.278
Zaragoza	43.658	109.504	168.452	733.657	28.229	116.180	193.895	738.871	27.647	108.899	203.858	668.229
TOTAL	52.775	244.722	381.978	1.518.417	40.342	357.629	432.532	1.543.960	37.835	339.988	450.340	1.473.086

Por otro lado, hay que reseñar que la Entidad tiene firmados una serie de convenios ICO, al objeto de proporcionar un beneficio social entre sus clientes. (FS7) Estos convenios van destinados a las ayudas a PYMES, emprendedores, empresa y jóvenes, entre otros. El objetivo de los mismos está incluido en el apartado "3.7.2 Nuestros Productos"



Tipo de convenio	2009 (Euros)		2010 (Euros)	
	Nº de operaciones	Importe	Nº de operaciones	Importe
ICO PYMES	463	29.057.917,46	589	32.124.034,03
ICO EMPRENDEDORES	3	134.934,00	6	409.818,00
ICO INTERNACIONALIZACIÓN	2	2.500.000,00	0	0
ICO AVANZA "TIC"	39	711.014,43	18	129.262,76
ICO AVANZA JOVEN	3	3.260,00	0	0
ICO AVANZA "CIUDAD"	32	28.716,43	21	14.827,74
ECONOMIA SOSTENIBLE	0	0	6	2.977.257,57
LIQUIDEZ 100%	0	0	90	4.338.100,00
TRANSPORTE	4	152.900,00	0	0
CRECIMIENTO DE EMPRESAS	1	290.000,00	0	0
PLAN VIVE	20	191.014,00	0	0
TOTAL	567	33.069.756	730	39.993.300

En el ejercicio 2010, para completar los comportamientos de nuestro personal orientado a la gestión del riesgo y aportaciones sociales y ambientales, se han facilitado píldoras de sensibilización en materia de sostenibilidad (FS4) y dentro de la Misión se recoge explícitamente los aspectos de aportar más valor a socios y clientes y cumplir los Compromisos Sociales con eficiencia. Por otro lado, actualmente no existen políticas formalmente escritas con contenidos ambientales y sociales (FS1), y por ende, tampoco hay procedimientos para evaluar y seleccionar riesgos en esas políticas, ni para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales (FS2 y FS3)). Si bien cabe indicar que existe gran preocupación sobre estas materias, muestra de ello son todos los proyectos que se están desarrollando al respecto y la medición de indicadores. En materia ambiental se verá culminado cuando en 2011 tengamos establecido un Sistema de Gestión Ambiental y queden recogidas estas políticas y procedimientos.

Actualmente no existen en la Entidad productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico. (FS8)

La Entidad, por su sector cuenta con gran numero de procesos de auditoría, tanto de organismos públicos (Banco de España, CNMV, SEPBLAC,...), como privados para las auditorias de cuentas. Además, dando un paso más, presentamos esta memoria de responsabilidad social, con el objetivo de ser transparentes a todos nuestros grupos de interés en materia de sostenibilidad, tanto en la gestión como en las políticas llevadas a cabo. Ampliando el ejercicio de transparencia y veracidad, los datos incluidos en la misma, han sido validados por TÜV Rheinland. (FS9)

En estos momentos la Entidad no interactúa con las participadas en cuestiones sociales y ambientales, ni tiene definida una política de voto aplicada a cuestiones sociales o ambientales sobre las mismas. Si bien, en un futuro se quiere dar un paso en esta materia e informar progresivamente en términos de RSC de las empresas participadas al 100% por Multicaja. (FS10, FS12) Por otro lado, no se han dado en 2009 y 2010 activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo. (FS11).



7.1 Calidad y mejora continua

En MultiCaja apostamos por la calidad en la atención a nuestros clientes, puesto que sabemos que nuestro futuro depende de ellos y del grado de satisfacción que perciban de nuestros servicios y productos. Como elemento conductor de nuestro recorrido situamos al cliente interno y externo, hacia quienes se orienta el permanente proceso de mejora.

En los últimos años la Entidad está inmersa en un Programa de Mejora Continua y en la definición de un Modelo de Gestión orientado a la Excelencia.

Para ofrecer la máxima calidad revisamos los procesos internos que son los que aportan valor en nuestro producto final, la atención a los clientes. Para conseguirlo hemos implementado en el ejercicio 2010 un modelo de procesos de oficina al objeto de establecer unas líneas de actuación común a todas las oficinas, con el objetivo de mejorar el resultado y eficiencia de la actividad comercial de la oficina mediante su planificación y coordinación, promoviendo acciones que obedezcan a una estrategia coherente con la situación de la oficina y se dirijan eficazmente a la consecución de los objetivos marcados. (FS16)

En 2008 se realizó el primer estudio de Cliente Interno con el objetivo de ayudar a cada departamento a detectar las áreas de mejora más importantes para las oficinas, y orientar acciones sobre ellas. Con el fin de valorar el resultado y la percepción de las acciones de mejora desarrolladas e implantadas, en 2009 se realizó el segundo estudio de cliente interno.

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes y potenciales clientes, desde el año 2002, se contrata anualmente el Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS), que a través de la técnica de mystery shopping, realizan un análisis comparativo de la Calidad de Servicio de las oficinas de distintas Entidades Financieras. En el 2009 obtuvimos una puntuación global de 6,91 sobre 10, ocupando la posición decimocuarta de entre 21 cajas y bancos analizados. Uno de los puntos fuertes en el estudio es el buen posicionamiento en tiempo de espera tanto en Caja como en atención personal, en interés por el potencial cliente, en el equipamiento de las oficinas y en el trato en general, en el cual estamos posicionados en la séptima posición de las 21 entidades analizadas. (PR5)

Para tener una percepción de los clientes de la calidad ofrecida a los mismos, la Entidad realizó en 2009 un Estudio de Cliente Externo, al objeto de conocer la satisfacción de los mismos. Entre las cuestiones formuladas, se preguntó sobre la acción social de MultiCaja, valorada como buena o muy buena por aquellos clientes que afirmaban conocerla. (PR5)



Otro proyecto que inició en 2009 es el impulso de la gestión por procesos en la Entidad, con el fin de implantar en la organización un sistema interrelacionado de procesos que contribuyan conjuntamente a incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Se han definido los procesos clave y se han asignado responsables de los mismos, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente. Esta iniciativa pretende ayudar a la organización a determinar qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establecer prioridades y proveer de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos.

La Entidad realiza y promueve actividades dirigidas a la investigación, desarrollo y la innovación. Para ello trabaja en dos líneas básicas y complementarias: la primera orientada a mejoras dirigidas a la sociedad en general, a través de la Comisión de Nuevas Tecnologías y Ensayos en el seno del Consejo Rector que participa en proyectos de impulso público y privado. Por otra parte participamos, en el seno del Grupo Caja Rural, en proyectos orientados al perfeccionamiento de los procesos internos que redunden en la mejora de la eficiencia, eficacia y el servicio a los clientes.

En el ejercicio 2009 una de las acciones incluidas en la Cátedra MultiCaja fue el patrocinio de un proyecto de Investigación sobre el "Envejecimiento y dependencia en Aragón".

Los productos y servicios que son comercializados por MultiCaja son diseñados por el Banco Cooperativo, sin bien los productos y servicios comercializados por MultiCaja no entrañan un riesgo importante en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes, sí que es importante mantenerles informados de cuáles son los riesgos financieros que se derivan de nuestros productos. En este sentido en aras de la transparencia en el asesoramiento y en prevención de las dificultades de interpretación de los productos, se asesora a nuestros clientes, siguiendo las indicaciones marcadas en la directiva europea MIFID. ([link a la Directiva MIFID](#)) (PR1)

Para el diseño de las campañas en la Entidad, el Departamento de Marketing tiene definido un procedimiento interno cuyas fases pasan por la definición de los objetivos, la identificación del público objetivo, el mensaje, los canales y el presupuesto a utilizar, así como el diseño del seguimiento, control e información de los resultados de la Campaña.

Como consecuencias de todas estas medidas, la Entidad logró en 2009 incorporarse al Club Empresa 400, que reconoce a las empresas que han obtenido más de 400 puntos en el Modelo EFQM.



7.2 Accesibilidad

Con la integración de Caja de Abogados, se ha ampliado la red de oficinas, estando de esta forma más cerca de nuestros clientes.

	2008	2009	2010
	Nº Oficinas	Nº Oficinas	Nº Oficinas
Zaragoza	100	96	96
Huesca	99	92	87
Lérida	12	13	12
Barcelona	-	4	5
Tarragona	-	1	1
Madrid	-	3	3
Valencia	-	1	1
TOTAL	211	210	205

Para dar servicio y llegar a un mayor número de población, tenemos en la Entidad agencias y oficinas que se encuentran ubicadas en núcleos rurales de baja población. (FS13)

	Nº de oficinas y agencias		
	Población		
	<1500 hab. y >500 hab	<500 hab y >100 hab	< 100 hab.
2008	55	24	1
2009	50	14	1
2010	50	14	1

Como medida de accesibilidad y como herramienta de comodidad y seguridad hacia nuestros clientes, en la Entidad ofrecemos un servicio de Banca Electrónica.

A través de este servicio nuestros clientes pueden realizar cualquier tipo de operación desde su domicilio o empresa a cualquier hora del día. Desde cualquier punto en el que se encuentren nuestros clientes pueden disponer de toda la información sobre sus cuentas y movimientos en tiempo real. La existencia de claves de acceso y la configuración del sistema garantizan la seguridad y

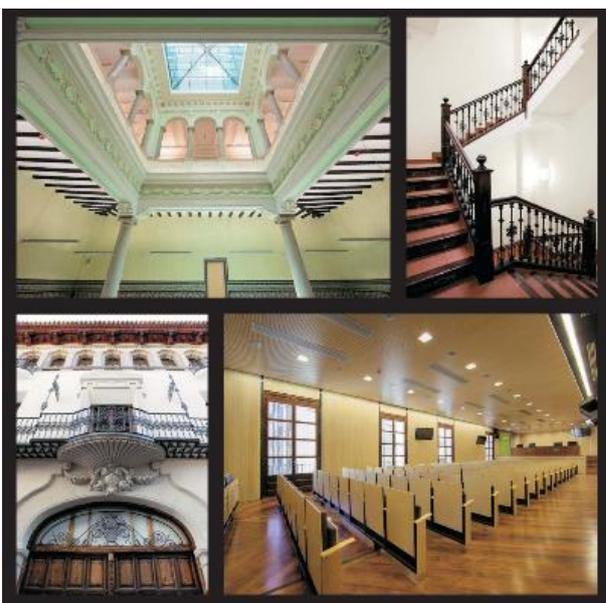
confidencialidad de las operaciones que realice el cliente.

Por otro lado, con el objetivo de facilitar a nuestros clientes el acceso a los mercados extranjeros, Banco Cooperativo Español ha establecido acuerdos de colaboración con entidades de crédito en los países que detallamos: Bosnia-Herzegovina, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Hungría, República Checa, Rumania, Serbia, Ucrania, Albania, Bielorrusia, Bulgaria, Kosovo, Polonia, Rusia. Por medio de estos acuerdos, nuestros corresponsales se comprometen a asistir a las empresas españolas

en su proceso de expansión o implantación exterior, poniendo a su alcance tanto servicios bancarios y financieros: Apertura de cuentas, gestión de cobros y pagos, banca electrónica, tarjetas de crédito, etc.

Respecto a la accesibilidad física a nuestras oficinas, en los últimos 10 años se ha realizado un gran esfuerzo económico en la remodelación y actualización de la red de oficinas, ello ha permitido que en las obras realizadas, se haya analizado el cumplimiento de la norma de accesibilidad y en los casos que ha sido necesario se han instalado rampas de acceso. (FS14)

En la anterior Memoria, uno de los compromisos adquiridos por la Dirección de la Entidad fue el de continuar con la eliminación de barreras arquitectónicas en las oficinas. Para ello, en los nuevos proyectos, ha sido uno de los factores clave de valoración. (FS14)



7.3 Responsabilidad de producto (PR3, FS15, FS16)

Nuestra Organización está sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España y cuyo objetivo principal es la prestación de servicios financieros en el ámbito de actuación territorial. Para ello, pone en conocimiento del público hechos relevantes de la Caja, como son las cuentas anuales y la Información con Relevancia prudencial.

Las cuentas anuales de la Caja se presentan de acuerdo con lo establecido por la Circular 4/2004 del Banco de España, que constituye la adaptación sectorial a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea mediante reglamentos comunitarios, y disposiciones posteriores que las han modificado y ampliado. Estas cuentas han sido elaboradas teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Caja, así como de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo que se han producido. (FS15)

La Información con Relevancia prudencial tiene como objetivo cumplir con los requisitos de información al mercado del Grupo Consolidable MultiCaja establecidos en la Circular 3/2008 del Banco de España. Para la elaboración del informe, la Caja utiliza procedimientos adecuados que garanticen la idoneidad y exactitud de la información, basándose para ello en fuentes contrastadas y auditadas que preserven la integridad de la información proporcionada en diferentes documentos: cuentas anuales, contabilidad, estados reservados reportados al supervisor y cuanta información interna sea necesaria para una gestión prudente de los riesgos. (FS15)

La Información y las cuentas anuales aprobadas se hacen públicas mediante la edición de las mismas. En el apartado "Información Corporativa" de la web (www.MultiCaja.es). De este modo la Caja considera que se garantiza una adecuada divulgación e integración de la información demandada por el mercado, preservándose mediante el uso consistente de un medio único para la información más relevante de carácter financiero y de riesgos de la Caja. (FS15)

Por otro lado, cabe mencionar que la Entidad utiliza prácticas comerciales para la venta de sus productos y servicios y asesoramiento financiero, de un modo justo y razonable. Ejemplo de ello, es la aplicación de comisiones ajustadas y reguladas por el Banco de España y la revisión periódica de tarifas de pasivo y activo adaptándolas en todo momento a la situación económica. (PR6) También es seña en la Entidad, el realizar un marketing responsable y no engañoso. (FS15).

Prueba de ello, es la certificación AUTOCONTROL, que nos acredita como entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social. Este certificado se otorga en base al cumplimiento de la Directiva 2000/31/CE de 8 de junio de 2000 sobre comercio electrónico y en la Directiva 2005/29/CE de 11 de mayo de 2005 sobre prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, recientemente traspuesta a nuestro ordenamiento a través de la

Ley 29/2009, de 31 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. (S07)

Para ampliar la cultura financiera entre nuestros empleados y clientes, además de la formación periódica que reciben, trimestralmente se publica en el boletín de noticias de la Caja, noticias del sector sobre temas de reciente actualidad y otras noticias de interés para nuestros clientes denominadas "Al otro lado de la mesa: visión del cliente". A su vez, cuando se producen cambios normativos importantes que afectan a nuestros clientes, se elaboran trípticos explicativos, un ejemplo de ello, fue la información elaborada a consecuencia de la entrada en vigor de la Directiva Europea de Mercados de Instrumentos Financieros (MIFID), igualmente los Directivos de la Entidad participan en tertulias sobre temas económicos en Aragón en la Radio. Por otro lado, se patrocinan charlas para el público en general, como las jornadas de seguridad que se realizaron en el ejercicio 2009 o las charlas de iniciativa empresarial, "Update", que se han desarrollado los tres últimos años.(FS16)

Cabe mencionar que nuestros servicios de banca electrónica, se ofrecen en un entorno seguro, las transacciones viajan de forma cifrada utilizando SSL a 128 bits mediante el uso de un certificado emitido por Verisign, asimismo se han desarrollado nuevos sistemas de seguridad adicionales para prevenir posibles intentos de fraude.

También disponemos de un seguro gratuito antifraude para todos los usuarios de banca electrónica.

Durante el año 2008, se inició la emisión de tarjetas con chip EMV (Europay/Mastercard/Visa) en cumplimiento de la normativa europea y con el objetivo de reducir el fraude con tarjeta. Este proceso finalizó en diciembre de 2010 con la migración de todo el parque de tarjetas.

7.4 Control interno y prevención de blanqueo de capitales

El sistema de control interno

La Caja afronta los distintos riesgos que le afectan desde varios ámbitos y a distintos niveles, puesto que no todos los riesgos presentan la misma trazabilidad e intensidad en las distintas áreas. Si bien el mayor generador de indicadores de riesgos y su evolución para el negocio bancario de la Caja es el Departamento de Planificación y Control, es dentro del puro ámbito de la auditoría donde existen dos elementos claves que, en mayor o menor medida, buscan aglutinar esa dispersión inicial existente, tratando de aportar una visión global de prevención, detección, gestión y resolución de los muy variados riesgos y sus consecuencias: el Departamento de Auditoría Interna y la Comisión de Auditoría.

La misión principal del Departamento de Auditoría Interna es verificar, evaluar y validar los sistemas de control interno que faciliten la buena gestión total de la Caja, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa interna y externa, buscando la máxima eficiencia operativa. Realizan programas de seguimiento periódicos a oficinas y Servicios Centrales, en los que detectan las posibles irregularidades y proponen medidas para la subsanación y corrección. Tanto con las auditorías presenciales como a distancia, se analiza al 100% de las unidades de negocio (SO2).

Se vienen realizando auditorías presenciales en el total de las oficinas de la Entidad con una rotación máxima de 3 años, el planning de visitas de los últimos ejercicios ha sido el siguiente: (SO2)

- 2008 Se han realizado un total de 64 visitas a centros de trabajo: 29 oficinas y 35 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 7 auditorías de seguimiento.
- 2009 Se han realizado un total de 59 visitas a centros de trabajo: 38 oficinas y 21 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 16 auditorías de seguimiento.
- 2010 Se han realizado un total de 79 visitas a centros de trabajo: 45 oficinas y 34 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 6 auditorías de seguimiento.

Prevención de Blanqueo de Capitales

En MultiCaja se controlan y comunican rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales, de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. El marco legal, las obligaciones asumidas por la entidad, los procedimientos de identificación y conocimiento (cumplimiento de las normas de diligencia debida) y los mecanismos de actuación y comunicación están recogidas en el Manual Operativo y la ficha manual puesto trabajo.

Del Órgano de Control Interno y Comunicación "OCI", es competencia el analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias "SEPBLAC", toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales, asumiendo las funciones derivadas de la Ley 10/2010 como Órgano Supervisor. En el ejercicio 2008 se realizaron 11 reuniones, 10 en el año 2009 y 11 en el 2010.

La formación en esta materia es una actuación destacable, habiendo recibido en los tres últimos años formación en esta área el 100% de la plantilla (SO3). Una práctica habitual en la Entidad es impartir formación en Blanqueo de Capitales a todas las personas que, cada ejercicio, se van incorporando a la Entidad, durante su primer mes de estancia, utilizando la metodología e-learning. Por ejemplo, a través de esta metodología han sido formadas en el año 2010 un total de 80 personas en 10 cursos de acogida. Adicionalmente, también se impartió formación específica para los empleados provenientes de la antigua Caja Abogados debido a la integración por absorción de esta Entidad en MultiCaja. Por otro lado, en el 2010 ha recibido formación presencial y/o vía e-learning en esta materia la totalidad de la plantilla debido al impacto producido por la promulgación de la Ley 10/2010, que entró en vigor durante el mes de abril.

MultiCaja efectúa, tal y como es su obligación, reportes mensuales de información al SEPBLAC. Por otro lado, se han realizado comunicaciones concretas sobre operaciones con indicios de vinculación al blanqueo de capitales o, al menos por resultar inusuales y complejas o sin propósito económico aparente. Finalmente, destacar que no se ha producido ningún caso de corrupción entre el personal (SO4).

7.5 Cumplimiento normativo: Abuso de mercado y Transparencia

El Departamento de Atención al Clientes en el desarrollo de sus funciones, aplica los criterios de decisión utilizados para la resolución de los servicios de reclamaciones de los órganos de supervisión de los servicios financieros; en particular, de los dictámenes sobre buenas prácticas y usos bancarios de la norma que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, y cuantos otros han sido de aplicación para alcanzar un pronunciamiento motivado o razonado.

Durante el ejercicio 2010, la Caja ha dado cumplimiento a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, estando en vigor con el Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito ([link al Reglamento](#)). (PR2)

En el año 2009, las quejas y reclamaciones ascendieron a treinta, todas ellas sido admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente. Del total de quejas admitidas a trámite.

Hay que hacer constar que además de las treinta reclamaciones tramitadas por el Departamento de Atención al Cliente, se han recibido otras trece que han sido remitidas nueve al Servicio de Defensa del Cliente de las Cooperativas de Crédito, una al Servicio de Atención al Cliente del Banco Cooperativo Español, y tres al Servicio de Atención al Cliente de RGA por ser de su competencia. El coste de las reclamaciones para la Caja en el año 2009 ha sido de 174,36 euros, por el importe abonado a tres de los reclamantes.

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España, durante el año 2009 ha resuelto dos reclamaciones. Adicionalmente, el Servicio de Defensa del Cliente de las Cooperativas de Crédito, durante el año 2009 ha resuelto seis reclamaciones, en cinco de ellas consideró que la Caja actuó de conformidad con los buenos usos y prácticas bancarias, y respecto de la sexta abstenerse de resolver la reclamación por cuanto ha transcurrido más de dos años desde el acaecimiento de los hechos de los que trae causa la reclamación.

El total de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2010 ascendió a cincuenta y seis, todas ellas han sido admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor del Cliente de la Caja, según las competencias fijadas en el Reglamento.

Los importes abonados, son por: obligaciones reclamadas y no satisfechas en su momento por la Caja (avales), 29.785,00 euros; cuotas mantenimiento de cuentas, de tarjetas y TPV, 139,51 euros; disposición fraudulenta realizada por tarjeta de crédito, 450,78 euros, y otros relacionadas con préstamos hipotecarios, 442,94 euros.

En el ejercicio 2010 se han recibido en la Entidad del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, diez reclamaciones de clientes, de las cuales se resolvieron dentro del ejercicio siete. De estas siete, en cuatro de ellas se consideró que no se observa por parte de la Caja, quebrantamiento de normas de transparencia de operaciones y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Además, en este ejercicio, se han resuelto en el Departamento de Atención al Cliente, dos reclamaciones del Servicio de Defensa del Cliente de las Cooperativas de Crédito

También cabe mencionar que durante los tres últimos años no se le ha impuesto a la Entidad ninguna sanción o multa derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones, ni se ha producido ningún tipo de incidentes derivados del incumplimiento de leyes y regulaciones o en la prestación de los productos o servicios de MultiCaja. (SO8, PR2)

Igualmente no ha existido ningún tipo de sanción relativa al etiquetado e información de los productos o servicios y de las comunicaciones de marketing (PR4, PR6, PR7), ni se ha incurrido en causas judiciales relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. (SO7) Prueba de ello, es la certificación de Autocontrol, que nos acredita como entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social. Este certificado se otorga en base al cumplimiento de la Directiva 2000/31/CE de 8 de junio de 2000 sobre comercio electrónico y en la Directiva 2005/29/CE de 11 de mayo de 2005 sobre prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, recientemente traspuesta a nuestro ordenamiento a través de la Ley 29/2009, de 31 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. (SO7) (PR6)

Por otro lado, en 2008 y 2009, no se han producido reclamaciones en relación a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes relativos al incumplimiento de la LOPD, en 2010 se ha recibido una reclamación sobre esta materia, no habiendo recibido resolución a la fecha de redacción de la Memoria. (PR8)

En el periodo que abarca la Memoria, no se han impuesto multas en relación al incumplimiento de la normativa de aplicación al suministro y uso de productos y servicios de la Entidad. (PR9).

7.6 Transparencia en la gestión de MultiCaja

En la Caja no existe ningún tipo de afinidad política. Entre los órganos de gobierno no hay representación política y, por lo tanto, es inexistente una política de lobbying dentro de la misma. (SO5)

En el ejercicio 2009 y 2010 no se han concedido donaciones ni subvenciones a partidos políticos ni a sus candidatos y tampoco se les ha concedido operaciones de crédito y préstamo. (SO6)

Nuestra Sociedad

8

8. Nuestra sociedad

Multicaja es una entidad comprometida con la Sociedad y con la protección del medio ambiente, y considera el desarrollo sostenible como uno de los pilares para el progreso de sus clientes y de la comunidad en la que desarrolla sus actividades.

MultiCaja mantiene una fuerte vinculación con su entorno que se pone de manifiesto en las numerosas acciones de patrocinio y mecenazgo que la entidad viene desarrollando en muy diferentes ámbitos: deporte, cultura, Universidad, familia... son sólo algunas de las parcelas en las que MultiCaja tiene en marcha diferentes acciones de patrocinio.

Para hacer frente a las diferentes iniciativas se utiliza el 10% del excedente de disponible de cada ejercicio, dotado al Fondo de Educación y Promoción y otras partidas presupuestarias. El mencionado Fondo va destinado a la Formación y Educación de socios y trabajadores de Multicaja, a la promoción de la relaciones de intercooperación y de integración cooperativas y a la promoción cultural, profesional y asistencial de entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y de desarrollo comunitario y de protección medioambiental. (SO1)

En MultiCaja estamos cerca del tejido empresarial apoyando proyectos e iniciativas que fomentan el desarrollo de nuevos emprendedores. Muestra de ello es el portal MultiCajaEmprendedor.es (www.multicajaemprendedor.es) que facilita a PYMES y profesionales autónomos la creación y alojamiento de su propia página web sin coste alguno, así como el acceso a diferentes fuentes de información y recursos que le resulten útiles como herramientas para el desarrollo de su actividad. Igualmente estamos presentes en jornadas y eventos empresariales. (SO1)

La conciliación es uno de los valores que impregnan nuestra cultura, es por ello que desde la Entidad se organicen actividades dirigidas a la sociedad en general sobre este aspecto, como son los Conciertos pedagógicos y el Concierto en Familia y la firma del Convenio con la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón.

Apostamos por el deporte aragonés y el deporte base, como reconocimiento a este compromiso, en el ejercicio 2009, la Sociedad Zaragoza Deporte otorgó a MultiCaja el premio correspondiente a la categoría "Deporte y empresa".

En MultiCaja estamos comprometidos con el arte y el proceso creativo, para incentivar este ámbito, en ambos ejercicios en la sala de exposiciones se han realizado exposiciones dedicadas a promocionar el arte aragonés, bajo la denominación "Doce meses de arte aragonés".

Dentro de los proyectos de eficiencia energética cabe mencionar el de la Domotica de las oficinas que lleva aparejada la medición y seguimiento de indicadores de consumo.

En 2010 hemos estado presentes en diversos foros dando a conocer nuestras buenas prácticas y nuestra gestión en materia de sostenibilidad.

Adicionalmente generamos empleo en nuestra tierra (consultar el indicador LA1) (SO1).

8.1 Generación de riqueza

En nuestra Entidad cuantificamos el valor añadido que generamos y que por tanto, repercutimos en la sociedad.

Igualmente, existe una generación indirecta de riqueza, procedente de nuestra propia actividad de intermediarios financieros, que es la de hacer de canal eficiente y seguro entre los ahorradores y los inversores.

Valor añadido (miles de €).	2008	2009	2010
Al trabajo	23.679	25.384	23.462
Al Estado	6.278	6.027	5.838
▪ Seguridad Social	5.567	5.904	5.913
▪ Impuestos	711	123	-75
Al Capital	4.554	3.060	3.981
Al Excedente Empresa	25.809	30.255	31.182
▪ Reservas	6385	5.725	11.219
▪ Amortizaciones	3.947	4.357	4.369
▪ Provisiones y saneamientos	15.477	20.174	15.595
A la sociedad (FEP)	709	624	362
TOTAL	61.029	65.351	64.974

Los Estatutos de la Entidad, establecen que el excedente disponible se distribuya de la siguiente forma:

- **85%** como mínimo, como dotación al Fondo de Reserva Obligatorio: destinado a la consolidación y garantía de la Entidad, siendo irrepartible entre los socios.
- **10%**, como mínimo, como dotación al Fondo de Educación y Promoción, con el siguiente destino:
 - Formación y Educación de socios y trabajadores de MultiCaja en los principios y valores cooperativos, así como cualquier otra acción de orden socio-cultural en beneficio de sus miembros y del medio en que se desarrolla la actividad de MultiCaja.
 - La promoción de la relaciones de intercooperación y de integración cooperativas.
 - La promoción cultural, profesional y asistencial de entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y de desarrollo comunitario y de protección medioambiental.
- **5%**, como dotación a Fondos de Reserva Voluntarios.

En relación a subvenciones, la Entidad percibe una única ayuda del gobierno, que es la correspondiente a la subvención otorgada por la Fundación Tripartita para la formación y el empleo. En el año 2009, percibió una subvención de 64.575,74 euros y en 2010, 62.171,33 euros, cantidad superior a la percibida en 2008, que ascendió a 41.960 euros (EC4).

8.2 Participación en Foros

En el ejercicio 2010 hemos estado cerca de nuestros grupos de interés, dando a conocer nuestras buenas prácticas y nuestra gestión en materia de sostenibilidad, hemos estado presentes en los siguientes foros:

- "Jornada Empresa Familiarmente Responsable": foro sobre políticas de integración sociolaboral y de conciliación organizado por Fundación ADECCO y Fundación + Familia. (28.04.2010)
- "Jornada técnica de Responsabilidad Social Empresarial: herramienta de competitividad empresarial. Experiencias innovadoras". (18.05.2010)
- "Desde la gestión sostenible, una nueva ventaja competitiva". (08.06.2010)
- Cumbre de la Gestión Sostenible 2010: Liderando la Nueva Era – Charla: "MultiCaja, comprometidos con las personas y la sociedad". (22 y 23.06.2010)
- I Seminario Internacional Objetivos de Desarrollo del Milenio y Responsabilidad Social de la Empresa, en la mesa redonda: "Responsabilidad Social de la Empresa: Experiencias en Aragón". (21 y 22.09.2010)



En noviembre de 2010, dentro de nuestro compromiso con el impulso de la Responsabilidad Social dentro de nuestro ámbito de actuación, se ha firmado la Adhesión al Grupo Promotor de Responsabilidad Social Corporativa de la Provincia de Huesca.

22 | **ECONÓMICO**

Diario del AltoAragón - Miraflores, 19 de mayo de 2010

La RSC, la nueva calidad en la estrategia de las empresas

Fundación Carolina, Multicaja y Javierre S.L. expusieron en la Cámara sus experiencias en responsabilidad social corporativa

Javier GARCÍA ANTON

HUESCA.- La Responsabilidad Social Corporativa (Responsabilidad Social Empresarial) en el caso de las empresas ha de trascender la mera voluntariedad para empezar a ser contemplada como un objetivo fundamental dentro de las estrategias de las compañías, también en el caso de las pymes. Esta es una de las principales conclusiones de la jornada "RSE:

últimos datos son alarmantes, con altísimas tasas de rotación para la reducción del déficit público, con un rendimiento decreciente que colapsa las posibilidades de desarrollo...". De esta conferencia, el director gerente de Fundación Carolina, Javierre S.L. y Javierre S.L. expusieron en la Cámara sus experiencias en responsabilidad social corporativa



Los 10 Principios Fundamentales del Pacto Mundial

Algunos datos son alarmantes, con altísimas tasas de rotación para la reducción del déficit público, con un rendimiento decreciente que colapsa las posibilidades de desarrollo...". De esta conferencia, el director gerente de Fundación Carolina, Javierre S.L. y Javierre S.L. expusieron en la Cámara sus experiencias en responsabilidad social corporativa



8.3 Asociación de Empleados de MultiCaja



La Asociación de Empleados de MultiCaja (ASEM) es una entidad sin ánimo de lucro constituida en el año 2006 en el seno de nuestra organización. Esta asociación tiene como fines organizar y llevar a efecto actividades recreativas, culturales, artísticas, deportivas y asistenciales entre sus asociados y colaborar e intercambiar experiencias con otras entidades de este tipo en el ámbito autonómico, nacional e internacional.

ASEM, Asociación de Empleados de MultiCaja, ha contado en 2010 y 2009 con más de 400 empleados que en mayor o menor medida han participado en las diversas actividades y eventos organizados.

Anualmente se programa una gran cantidad de actividades con el fin de poder encontrar momentos para la reunión, el reencuentro y pasar buenos momentos entre socios, compañeros y amigos, compartiendo experiencias y contribuyendo a mejorar la cohesión y el orgullo de pertenencia a la Caja.

La Asociación hace un gran esfuerzo en definir las mejores actividades y encontrar los mejores y más atractivos destinos, organizando actividades tanto para los empleados como para sus familias y amigos.



Entre los ejercicios 2009 y 2010 se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- ✓ 7 actividades deportivas
- ✓ 7 actividades culturales
- ✓ 11 actividades sociales
- ✓ Y 4 viajes y escapadas culturales.

Adicionalmente se han promovido otras iniciativas de participación, como son las campañas de ofertas y los sorteos entre los socios.

En el año 2009 la Asociación puso en marcha el proyecto ASEM Solidario con el objetivo de colaborar con ONG's y otros colectivos que destinan su trabajo a ayudar a los más desfavorecidos. Estos dos años se han llevado a cabo actividades de recogida de ropa, juguetes y accesorios de nuestros empleados para hacérsela llegar a los más desfavorecidos. En el ejercicio 2010 se solicitaron voluntarios para ayudar a la preparación de lotes de alimentos para su distribución entre familias e instituciones más necesitadas en el Banco de Alimentos de Huesca.



8.4 Comunidad

En la Entidad tenemos un objetivo claro, que es el apoyo a la sociedad dentro de nuestro ámbito de influencia. Trabajamos por el futuro de nuestra tierra y por ello destinamos un elevado porcentaje de nuestros beneficios, mediante el Fondo de Educación y Promoción, al desarrollo y fomento de iniciativas de progreso y desarrollo económico, social y cultural. (EC1)

MultiCaja, según lo establecido en el artículo 19 de sus estatutos, procede a dedicar un 10% del excedente disponible de cada ejercicio, como mínimo, a la dotación del Fondo de Educación y Promoción.

Este fondo se aplica a:

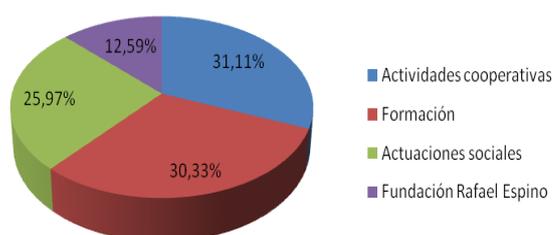
- La formación y educación de los socios y trabajadores de MultiCaja en los principios y valores cooperativos, así como a la difusión de las características del cooperativismo en el medio social y rural donde aquella esté implantada, y a otras acciones análogas de orden socio-cultural en beneficio de sus miembros y del medio en que desenvuelve su actividad.
- La promoción de las relaciones de intercooperación y de integración cooperativa, sobre sólidas bases empresariales, o de efectiva prestación de servicios a las entidades implicadas en aquellas relaciones.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, con preferencia, a través de acciones concertadas con las correspondientes instituciones docentes, camerales y representativas; así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

La Asamblea aprueba, a propuesta del Consejo Rector de la Entidad, las líneas básicas de aplicación del Fondo.

El gasto realizado en el ejercicio 2009 y 2010 y su distribución según los fines arriba indicados, es la siguiente: (EC1)

FINES	Inversión de 2009 (€)	Inversión de 2010
Actividades Cooperativas	292.423,96	192.594,88
Formación	241.008,56	187.795,04
Actuaciones Sociales	246.828,95	160.795,46
Fundación Rafael Espino	-	77.948,00
TOTAL	780.261,47	619.133,38

Distribución del FEP en 2010



Presentes en la sociedad

Del presupuesto derivado del Fondo de Educación y Promoción y aunado a otras partidas presupuestarias, MultiCaja ha estado presente en la sociedad, en el ámbito deportivo, cultural, empresarial y social, colaborando en las siguientes actividades:

- **Apoyo a Cooperativas.**
- **Formación específica para los socios de las Cooperativas.**
- **Apoyo en publicaciones de revistas y libros de cooperativas.**
- **Formación para el desarrollo personal y profesional de los empleados de la Entidad.**
- **MultiCaja con el arte y el fomento cultural:**
 - Doce meses de Arte Aragón: Sala de exposiciones de Huesca y Zaragoza (2009 – 2010)
 - Presentación del Documental sobre la figura del cineasta aragonés Manuel Rotellar. (2009)
 - Premio MultiCaja de Guiones, en colaboración con la Delegación del Gobierno en Aragón. (2009 – 2010)
 - Cátedra de MultiCaja, Universidad de Zaragoza – Curso “Los Secretos de la Cata” (2009 – 2010)
 - Concierto de Navidad (2009 – 2010)
 - Programa artístico “Danza en paisajes urbanos” (2010)
 - Visitas teatralizadas Espacio San Voto (2010)
 - “Menudo Teatro”: espectáculos destinados al público infantil (2010)
- **MultiCaja con el fomento empresarial y económico:**
 - Evento empresarial Update 2009.
 - Jornada de Emprendedores Colegio Mayor Miraflores (2009)
 - Colaboración Ciclo de charlas “Diáspora Altoaragonesa” en colaboración con FUNDESA.
 - Colaboración en el desarrollo del Observatorio Socioeconómico de la provincia de Huesca, en colaboración con FUNDESA.
 - Patrocinio del premio “empresa joven familiarmente responsable” 2009 y 2010.
 - Desayunos coloquio ADEA con conferenciantes de primer nivel. (2010)
 - Congreso Cooperativas Alimentarias (2010)
 - Jornada “El futuro de las energías renovables en Aragón” (2010)



▪ **MultiCaja con el deporte:**

- Patrocinador del equipo de voleibol MultiCaja Fabregas Sport, en 1ª división (2009 – 2010)
- Paddle Protour 2009
- XI –XII Copa Aragón de Cross "Gran Premio MultiCaja" (2010)
- Patrocinio Copa del Rey de Voley (2010)
- Vuelta Ciclista a los Pirineos (2010)
- Carrera Pedestre "Gran Premio MultiCaja" (2010)
- Patrocinio del equipo de División de Honor del Club Bádminton Huesca (2010)
- Carrera Popular Pilar (2010)
- Carrera I San Silvestre de Huesca (2010)
- Cross "Villa de Ejea de los Caballeros", gran premio Multicaja (2009)
- Colaboración en el partido "lucha contra el cáncer": "Metamos un gol al cáncer" (2009).



Como reconocimiento a nuestro apoyo al deporte, en el ejercicio 2009, la Sociedad Zaragoza Deporte otorgó a MultiCaja el premio correspondiente a la categoría "Deporte y empresa" dentro de su gala entrega de galardones a empresas y entidades que apoyan y promocionan el deporte en Aragón. (2.10)

▪ **MultiCaja con las familias y la Sociedad:**

- Convenio con la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón. (2009)
- Conciertos pedagógicos y el Concierto en Familia para la difusión de la música entre los niños de una forma participativa (2009 – 2010)
- Jornada Inmigración, Economía y Sociedad – Cátedra Multicaja Univ. Zaragoza (2010)
- Actividades con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (2010)
- Exposición Playmobil
- Colonias Urbanas para niños en colaboración con el Gobierno de Aragón, con el fin de favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Colaboración en actos y jornadas programadas por Asociaciones y Ayuntamientos de pueblos y ciudades de nuestro ámbito de actuación.
- Jornadas de Seguridad en colaboración con la Comisaria de Policía de Huesca.



- **MultiCaja con el espíritu de superación: (4.12)**

- Jornada de esquí de discapacitados de la Asociación Down Huesca en Panticosa. (2009)
- Patrocinio en 2009 y 2010 del Campeonato de Atletismo de Aragón, organizado por Special Olympics Aragón. En esta actividad han participado empleados y familiares de la Entidad como voluntarios.
- Ayudas técnicas informáticas al Colegio Rincón de Goya (EC8)
- Proyecto de ampliación del invernadero del Centro Ocupacional de Atades Flor. (EC8)
- Proyecto de integración laboral de personas con problemas de salud mental y de fomento del desarrollo y estabilidad emocional, a través de un taller de radio con Asapme y Adecco.(2010)
- Taller de velas y jabones con los Hermanos de la Cruz Blanca.



Con motivo del apoyo a la discapacidad y a la integral laboral, en abril de 2009 la Fundación Adecco en su décimo aniversario fundacional otorgó a MultiCaja un premio. (2.10)

Premio por diez años creando empleo

Levan diez años apostando por la integración laboral y han ayudado a encontrar trabajo a cientos de trabajadores en Aragón... Y esto se merece un brindis o varios (más en los tiempos que corren). Quizás por eso, la Fundación Adecco añadió al programa conmemorativo de su décimo aniversario una entrega de premios y una cena en el hotel Hibernus de Zaragoza. Lugar de reunión para galardonados, patronos de la fundación y autoridades, encabezadas por la consejera de Servicios Sociales y Familia, **Ana Fernández**. Junto a ella estuvieron en el acto **Emilio Zurutuza**, presidente de la entidad anfitriona, su director general, **Francisco Mesonero**, el director general del IASS, **Juan Carlos Castro**, y muchos otros invitados. Todos fueron testigos de unos galardones que se sirvieron como aperitivos. Premio que recibió, en primer lugar, Cajalón, que estuvo representada por su director general, **Javier Hermosilla**. También por su apoyo al mundo de la discapacidad, el director general de Multicaja, **José María Jiménez** recibió por esta entidad el segundo de los premios. Y cerró la terna, en categoría de empresas, **Irene Carmen**, por la labor de integración de su distribuidora Dicsa. También hubo distinción para el Instituto Aragonés de Empleo y su directora gerente, **Ana Bermúdez**, y sus programas de inserción; y, en el ámbito social, para los Hermanos de la Cruz Blanca y Special Olympics, representados por **Juan Vela** y **Asunción Flores**. Pero el colofón fue para tres trabajadores, que son ejemplos de superación. Y para ellos fue el mayor de los aplausos. Para **Ángel Bruna**, para **Beatriz Muela**, y para **María del Carmen López Ezquerro**, que completaron la foto de familia de una noche de fiesta.

►► La imagen de la noche►► Premiadados y autoridades, tras la entrega de galardones.

Además de las acciones mencionadas anteriormente, el impacto económico indirecto más significativo para nuestra Entidad es la generación de empleo directo, tal y como hemos indicado anteriormente. (EC9).

Igualmente se facilita a los agricultores información, asesoramiento y charlas, se ayuda a los emprendedores y se apuesta por la investigación en el sector primario a través de las Cátedras de la Universidad de Zaragoza. En el año 2009 y 2010 se concedieron a esta Cátedra un total de 72.000 euros.

8.5 Medio ambiente

8.5.1 Enfoque medioambiental

En Multicaja consideramos que es necesario armonizar y compatibilizar el desarrollo económico ligado a la actividad financiera que desempeñamos con la protección y el respeto con el medio ambiente.

Somos conscientes de que es necesario conocer el impacto que nuestra actividad tiene en el entorno, sus causas y su magnitud y saber cómo reducirlos o eliminarlos.

Nuestro compromiso con el medio ambiente y conscientes de la necesidad de conciliar el desarrollo empresarial con la preservación y cuidado del medio ambiente, se ha realizado en colaboración con la Asociación Española de Calidad, un Diagnóstico Ambiental en el seno de los Servicios Centrales, al objeto de evaluar y mejorar la gestión ambiental de la Entidad e identificar los puntos fuertes y áreas de mejora. Este ha sido el punto de partida para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental que normalice los procesos de control y minimización del impacto ambiental, permitiendo aflorar los principios de una política ambiental que se está definiendo.

Del diagnóstico se extrae como puntos fuertes, la escasa problemática ambiental de la organización y la leve incidencia ambiental en la actividad, la buena definición de la estructura organizativa y la alta motivación de las personas que gestionarán el sistema de gestión medioambiental. Y como áreas de mejora se desprende el desarrollo de toda la documentación del sistema, la formación en materia ambiental del personal y la gestión del alta como pequeño productor de residuos peligrosos.

A finales del ejercicio 2010 se tomo la decisión de formar parte de la Inscripción en el Registro Voluntario de Entidades Adheridas a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias. Entre otros, los objetivos que persigue esta asociación son: la reducción de las emisiones de GEI en Aragón, la contribución al desarrollo sostenible y al cumplimiento de compromisos frente al cambio climático, y la cooperación en el logro de los objetivos formulados en la Estrategia Española y en el Plan de Adaptación al Cambio Climático.

Nuestra Entidad no está ajena a las preocupaciones e inquietudes sociales en materia ambiental, por eso realiza labores de concienciación sobre esta materia, en algunos de sus grupos de interés.

En el ejercicio 2010 patrocinó un programa de actividades orientadas a promover el deporte como agente sensibilizador de buenas prácticas sostenibles en el ámbito del deporte y la naturaleza, denominado "Zaragoza en Verde".

Del mismo modo, se patrocinó la jornada "El futuro de las energías renovables en Aragón" para el público en general.

A los empleados se les envían pequeñas píldoras formativas, y artículos al respecto, a través de un Boletín de Noticias interno, de publicación trimestral,

Durante el año 2009 y 2010, se realizó una campaña comercial de Potenciación de Buzón Virtual, al objeto de animar a nuestros clientes a contribuir con el desarrollo sostenible del planeta, colaborando en el ahorro de papel y en el cuidado del medio ambiente. Con este gesto sencillo, se contribuye a la eliminación de gran cantidad de

envíos postales. Aportando además valor al cliente, puesto que pueden consultar su correspondencia, de la forma más cómoda y segura, a través de Ruralvía Banca Internet.

Otros proyectos que se han ido desarrollando a partir de 2009 y que han supuesto un ahorro importante de energía, son la domotización de las oficinas, la domotización de la sala de servidores, la eficiencia del sistema de almacenamiento de datos y el cambio de acceso a la plataforma financiera. Respecto a este último, en la organización se realizó un estudio, tomando como estimación un consumo medio por ordenador de 160 vatios hora, obteniendo un ahorro estimado de 699.222,4 kW anuales, mediante la desconexión de los ordenadores tras la jornada laboral.

De la domotización de las oficinas y de la sala de servidores cabe destacar que el establecimiento de indicadores y seguimiento de los mismos ha supuesto un ahorro importante de energía, que ha redundado por ende en un ahorro económico.

Respecto a la mejora de la eficiencia del sistema de almacenamiento de la información, se ha realizado un cambio en las cabinas que ha supuesto un ahorro de 3.320 KW anuales.

Paralelamente se ha ido trabajando en la reducción de papel en las oficinas, tendiendo hacia las "oficinas sin papel" mediante el uso de tablillas de firmas y de una aplicación de escaneo de documentación oficial y de acuerdos. Estos proyectos llevan implícito un ahorro importante de energía, de papel, de gestión de archivo y por ende un ahorro económico importante con repercusión en el balance.

Nuestra actividad no tiene relación directa ni significativa con el cambio climático. A pesar de ello, de una manera indirecta, actúa minimizando este efecto a través de la empresa participada **Rural de Energías Aragonesas S.A.**, dedicada a las energías renovables. Además de esta participación, la Entidad en la fecha de redacción de la memoria ha realizado los trámites para la Adhesión a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias. (EC2)

En 2010 y 2009 el total de gastos derivados de inversiones ambientales se debe a los relativos a los gastos de reciclado, siendo los costes de 14.150,98 y 21.342,26 euros, respectivamente (EN30). En el periodo que abarca la Memoria, no se han recibido ningún tipo de multas, ni se le han impuesto a la Entidad sanciones no monetarias por el incumplimiento de la normativa ambiental (EN28).



8.5.2. Energía y emisiones

El principal consumo de energía que realizamos en la Entidad, es el derivado de la electricidad, utilizados básicamente para la iluminación, equipos informáticos y climatización.

El cambio de acceso al sistema de acceso a la plataforma financiera supone un ahorro estimado para la Entidad de 699.222,4 kWh anuales y la mejora de la eficiencia del sistema de almacenamiento de la información, se ha realizado un cambio en las cabinas que ha supuesto un ahorro de 3.320 KW anuales.

Además de estas iniciativas, se están instalando equipos de domotización en nuestras oficinas y se están haciendo cambios en los sistemas de refrigeración. A finales de 2010, el número de oficinas domotizadas ascendió a 20, y se prevé que más oficinas se vayan incorporando progresivamente a este sistema. Se están estableciendo indicadores y en próximas Memorias se podrá informar del ahorro real que están suponiendo estas medidas. La gestión centralizada permite detener y modificar los sistemas de iluminación y climatización, así como adaptar el funcionamiento de los rótulos publicitarios de acuerdo a las franjas horarias de luz de cada zona geográfica. (EN5, EN6)

Adicionalmente se ha instalado un sistema de domotización en la sala de servidores que consiste en la instalación de unos sistemas de refrigeración más eficiente, llevando implícito un importante ahorro energético y económico. (EN5, EN6)

Por otro lado, otra iniciativa que se ha ido desarrollando dentro de la Entidad, con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, es la de establecer un mecanismo dentro de la Organización de comunicación a través de teleconferencias tanto dentro de la Entidad, como entre la Entidad y otras Empresas o con el Banco Cooperativo. Igualmente, en los últimos años ha incrementado el número de formaciones elearning a través de la plataforma de teleformación, lo que ha ahorrado gran cantidad de desplazamientos de empleados. (EN18, EN6, EN7)

En el ejercicio 2010 recibimos un certificado de la empresa Berolina, que debido al consumo de sus productos hemos evitado en la Entidad 240 Kg imputables de emisiones de CO2. (EC2) (EN18)

GASTO DE ENERGIA (EN3) (En Euros)	2008	2009	2010
Consumo directo de electricidad (€) (Edificio Central)	121.686,20	96.826,21	107.990,80
Consumo directo de electricidad (€) (Red Oficinas)	498.298,22	576.836,56	665.033,19
Consumo directo de Gas (€) (Edificio Central)	11.213,50	13.005,25	13.689,43

NOTA: El principal proveedor de electricidad es Endesa. El origen de la electricidad es el siguiente: 27,5% Renovable, 1,5% cogeneración de Alta Eficacia, 10,3% cogeneración, 23,7% CC Gas Natural, 9,4% Carbón, 3,5% Fuel/Gas, 22,8% Nuclear, 1,3% Otras

Consumo directo de Gas (EN3)	2008	2009	2010
Consumo directo de Gas (GJ) (Edificio Central)	1.025,54	1.006,79	938,96

NOTA: 1GJ= 277,8 kWh. Estimación datos de facturación.

Consumo de energía (EN3)	2008	2009	2010
Consumo directo de electricidad (KWh) (Edificio Central)	874.919	619.948	616.617
Consumo directo de electricidad (KWh) (Red Oficinas)	3.521.215	3.583.222	3.808.457
Consumo directo de electricidad (GJ) (Edificio Central)	3.149,46	2.231,63	2.219,64
Consumo directo de electricidad (GJ) (Red Oficinas)	12.675,36	12.898,57	13.709,35

Emisiones de CO2 - Energía (EN16)	2008	2009	2010
Consumo directo de electricidad (t CO2) (Edificio Central)	335,09	237,44	236,16
Consumo directo de electricidad (t CO2) (Red Oficinas)	1.348,63	1372,37	1458,64

NOTA: 1GJ= 277,8 kWh, 1 kWh= 383 gr de CO2 en España (Fuente: International Energy Agency Data Services, 2006)

Además de la electricidad, otro tipo de consumo de energía, es el derivado de los desplazamientos de personal por motivos laborales con sus vehículos, para asistencia a reuniones, formaciones y gestiones comerciales. A continuación se indican las emisiones de CO2. (EN 17) (EN4)

Emisiones indirectas de CO2 (EN17)	2008	2009	2010
Kms realizados (Entidad)	1.481.471	1.298.830	1.224.145
Emisiones de CO2 (t)	222,22	194,82	183,62

NOTA: Bajo el supuesto de que 1km genera aproximadamente 150 gr de CO2 (Fuente: International Energy Agency Data Services, 2006)

Actualmente, hasta que no esté implantado y desplegado un sistema de gestión ambiental, disponemos únicamente de este dato.

8.5.3 Papel y otros materiales

Uno de los principales impactos medioambientales en la actividad de una entidad financiera es el consumo del papel, debido a todas las comunicaciones a clientes y el uso interno de fotocopiadoras e impresoras para el archivo.

En este ejercicio hemos empezado a consumir en la Entidad a través de un proveedor local, bolsas biodegradables elaboradas a partir de materiales vegetales. Estas bolsas realizadas con fécula de patata, presentan numerosas ventajas frente a las de plástico tradicionales, como el hecho de que se descomponen al final de su vida útil de manera natural en 180 días según indica la norma europea EN 13432 y no permanece como residuo contaminante durante décadas. Las tintas al agua del logo tampoco son contaminantes (EC6). Si bien en la Entidad, no se utiliza papel reciclado ni otros materiales reciclados, adicionales al mencionado anteriormente. (EN2)

En MultiCaja se establecen mecanismos para reducir el consumo del papel, entre ellos se pueden enumerar los siguientes: (EN26)

- La comunicación de circulares, notas diversas y procedimientos a través de la Intranet, mediante una aplicación propia de comunicación e información. Ello conlleva un considerable ahorro de papel, así como de sobres, tóner y grapas.
- Para el envío de documentación interna se utilizan sobres multiuso, cada sobre puede reutilizarse en 46 ocasiones, lo que reduce considerablemente el consumo de papel.
- En los Servicios Centrales, hay instalados en los Departamentos contenedores de papel, para fomentar el reciclado de papel.
- Desde el 11 de noviembre de 2004, se ha implantado en la Entidad la aplicación de Gestión Electrónica Documental, GED, para el escaneo y archivo de la documentación de productos de activo. Esta aplicación se está haciendo extensible para la digitalización de documentos de identificación y todo tipo de contratos.
- A su vez, los clientes tienen la posibilidad de activar el Buzón Virtual a través de Banca Electrónica o desde la oficina, para recibir la información de sus productos y servicios.

En el año 2010 se ha estado definiendo en colaboración con Rural Servicios Informáticos el proyecto de implantación en la red de oficinas de recogida de firmas de clientes en documentos y contratos a través de tablillas electrónicas, al objeto de dar un paso en la gestión medioambiental, "oficinas sin papel" y tener un menor consumo de energía, reducción del consumo de papel, fotocopia, tinta, emisiones de CO₂,... (EN26)

Desde la Entidad somos conscientes de que hay que conseguir la Reducción del uso del papel dentro de los procesos administrativos. Por cada tonelada de papel y cartón que se produce se talan 15 árboles de 25 m de altura y 25 cm. de diámetro, con la repercusión ecológica que ello conlleva.

8.5.4 Agua

El tema del agua es algo que nos preocupa a todos. Por eso, MultiCaja se propone contribuir a su ahorro. Hemos puesto en marcha ayudas a proyectos que permitan paliar, en alguna medida este problema.

El agua de consumo en la Entidad, proviene de la red de suministro urbano (EN21), se usa principalmente para el abastecimiento y consumo de empleados, aseos y limpieza y mantenimiento de inmuebles. En el edificio de Servicios Centrales, para el consumo de boca de los empleados, se dispone de fuentes de agua embotellada.

El Consumo de agua en los últimos años en Servicios Centrales se detalla a continuación. Si bien, en este momento disponemos únicamente de este dato, con el objetivo de desarrollar la política medioambiental, avanzaremos en este indicador con el fin de conocer el consumo total de la Entidad. (EN8)

VOLUMEN TOTAL AGUA CONSUMIDA (m3/año)	2008	2009	2010
Agua consumida (m3) (Edificio Central)	1.287	1.042	1.458
Agua consumida (m3)/empleado (Edificio Central)	9,75	7,55	12,36

MultiCaja está desarrollando una guía de buenas prácticas medioambientales, al objeto de sensibilizar a los empleados en el consumo responsable. En los Servicios Centrales se dispone de cisternas de dos tiempos.

El consumo de agua de la Entidad proviene del abastecimiento público, por ello no ha sido afectada ningún tipo de fuente por la captación de agua (EN9). Por otro lado, indicar que en la Entidad no reciclamos, ni reutilizamos el agua que consumimos. (EN10)



8.5.5 Residuos y emisiones

En MultiCaja como consecuencia de su actividad genera diversos tipos de residuos:

- Papel y cartón: se realiza una recogida selectiva en origen y se entrega a un gestor autorizado para su destrucción y reciclado.
- Residuos orgánicos, y asimilables a urbanos: Se segregan en origen y se entregan al servicio municipal de recogida de basuras.
- Aparatos eléctricos y electrónicos (RAESSs): Se segregan y son gestionados adecuadamente por un gestor autorizado.
- Residuos de tóner: Una vez consumidos los tóner, se entregan a un gestor autorizado para su reciclado. Además, dado que somos conscientes de la peligrosidad de este tipo de residuos, desde 2010 se adquieren tóneres de alta capacidad. Esto nos ha permitido evitar 240 kg imputables de emisiones de CO₂.

En este sentido se hace hincapié en la correcta segregación en origen así como en la adecuada identificación de todos los residuos.

Para el mantenimiento del edificio, MultiCaja tiene una empresa subcontratada que se encarga de la retirada de los materiales peligrosos, tales como baterías, fluorescentes, etc.

El consumo de pilas es muy limitado, pero en Servicios Centrales, existe un contenedor de reciclado de pilas gastadas.

Como medida adicional de control de emisiones está en fase de estudio la Adhesión a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias. Esta Estrategia pretende ser el documento de referencia para toda la sociedad aragonesa en cuanto a objetivos y líneas de acción en materia de cambio climático. Entre los objetivos que persigue este documento podemos mencionar: la reducción de las emisiones de GEI en Aragón, la contribución al desarrollo sostenible y al cumplimiento de compromisos frente al cambio climático, y la cooperación en el logro de los objetivos formulados en la Estrategia Española y en el Plan de Adaptación al Cambio Climático. (EC2)



Consumos y Reciclado

A continuación se detallan los consumos de papel y tóner generados por el total de la Entidad. Para el reciclado del papel los empleados de Servicios Centrales tienen a su disposición de los diferentes departamentos contenedores. Por otro lado, todos los tóner utilizados en la Entidad se envían a reciclar una vez finalizada su vida útil.

Consumos (EN1)	2008	2009	2010
Consumo papel (Kg) ⁽¹⁾ (Entidad)	36.962	36.440	32.693
Consumo de tóner (unidades) (Entidad)	488	519	439

⁽¹⁾ sólo están incluidos los folios. Con el supuesto de 80 gr el m2 de papel.

Total Residuos Gestionados según Método (EN22)	2008	2009	2010
Reciclado de papel (contenedores) (Servicios Centrales)	84	84	84
Reciclado de papel (Kg) ⁽¹⁾ (Servicios Centrales)	8.568	8.568	8.568
Reciclado de tóner (unidades) (Entidad)	488	519	439

⁽¹⁾ Estimamos que cuando se reciclan los contenedores contienen el máximo de su carga que es de 102 Kg.

Gastos directos imputados (€)	2008	2009	2010
Gestión de reciclado de papel (Entidad)	41.475,90	21.342,26	14.150,98
Otros gastos por reciclado	0	0	0
TOTAL	41.475,90	21.342,26	22.206,20

Nuestros productos y servicios no tienen un componente material que pueda ser recuperable, tras su vida útil. A pesar de ello, tal y como hemos indicado anteriormente, estamos trabajando en la gestión de firmas a través de tablillas, ello implicará la eliminación de una gran cantidad de papel. Además es práctica habitual en los últimos años, el utilizar sobres multiusos para el envío de la valija interna. (EN27)

Nuestros Proveedores

9

9. Nuestros Proveedores

Para poder cumplir nuestros objetivos necesitamos de nuestros proveedores, puesto que nos proporcionan el equipamiento, asistencia técnica y suministros que permiten gestionar nuestra actividad con normalidad.

Esperamos de nuestros proveedores compartan nuestros valores en relación al respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

En la Entidad no tenemos una política escrita sobre la gestión de la priorización de los proveedores locales, entendidos éstos como propios de las zonas geográficas donde MultiCaja ejerce su actividad. A pesar de ello, lo habitual es contratar a proveedores locales cuando existe esa posibilidad. Este hábito es posible principalmente en lo relativo a la construcción y reformas, publicidad y marketing y en lo relativo a mantenimiento y reparación y limpieza. (EC6)

Además de ello, hay otros aspectos que se tienen en cuenta a la hora de la selección de los proveedores, como son las prestaciones técnicas y el precio, velando siempre por el cumplimiento de la legislación laboral y la seguridad y salud en el trabajo.



El 99% de nuestros proveedores son de carácter nacional, en algún momento puntual se ha adquirido algún suministro informático de proveedores internacionales.

Uno de nuestros proveedores principales de la Entidad es Rural Servicios Informáticos (RSI), tal y como hemos comentado anteriormente es una empresa del Grupo Rural. La facturación en 2009 y 2010 supuso un 5,2% y un 5,9% del total de gasto de la Entidad, respectivamente.

Otros proveedores importantes para MultiCaja son los relativos a las comunicaciones (Telefónica, Correos, Unipost y Servicio de Valijas), cuya facturación en 2009 y 2010 supuso un 3,8% del total del gasto y los de alquiler, conservación, reparación y limpieza, ascendiendo su gasto al 6,7% del total en 2009 y 7,1% en 2010.

En el ejercicio 2009 y 2010 se han realizado las siguientes iniciativas:

- Al objeto de que nuestras subcontratas compartan nuestros valores en relación a los derechos humanos se ha remitido en 2010 una comunicación animándoles a que sigan nuestro modelo en cuanto a la certificación EFR y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (
- Con la subcontrata de limpieza se ha promovido el uso homogéneo de productos de limpieza lo más respetuosos con el medio ambiente posibles.
- En el 2010 se ha entrado a formar parte del Grupo Promotor del Foro de Responsabilidad Social Corporativa en la provincia de Huesca, con el objeto de promover acciones encaminadas a la sensibilización, formación y desarrollo de las herramientas de RSC, así como la promoción conjunta a nivel local y global de la RSC como estrategia de desarrollo socioeconómico básica para empresas y organizaciones de la provincia de Huesca.



AneXos

A

ANEXOS

1- Índice de indicadores GRI G-3

MultiCaja ha realizado la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 utilizando en Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Declaramos que este informe alcanza el nivel A+ en cuanto a la aplicación de la guía GRI G3, según la siguiente tabla, en base a lo declarado por la verificación externa de TÜV Rheinland y la revisión llevada a cabo por GRI.

	Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10.-3.12 4.1 - 4.4, 4.14 -4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en el nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental.		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto.		Informar de cada indicador central / principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de omisión,	

En la tabla siguiente se indica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006 (G3) (3.12)

Indicadores GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Página/Obs. Nivel de reporte

1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la Entidad	6, 7	Total
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	9,38	Total

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre de la organización.	16	Total
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	32, 34	Total
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	17,18,29, 30	Total
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	16	Total
2.5. Número de países en los que opera la organización.	16	Total
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16	Total
2.7. Mercados servidos.	16,31	Total
2.8. Dimensiones de la organización informante.	10, 36, 37	Total
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	9,10	Total
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	10,57,93, 94	Total

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA Perfil de la memoria

3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	41	Total
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	41	Total
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	41	Total
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	42	Total

Alcance y cobertura de la memoria

3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	41	Total
3.6. Cobertura de la memoria.	41	Total
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	41	Total
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	41	Total
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	41	Total
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	65	Total
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	10,11	Total

Índice del contenido del GRI

3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	109-119	Total
---	---------	-------

Verificación

3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	42	Total
--	----	-------

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1. La estructura de gobierno de la organización.	19	Total
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	19	Total
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	19	Total
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	20	Total
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	21	Total
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	22	Total
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	22	Total
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	44	Total
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	19	Total
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	63	Total

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	37	Total
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	27,92	Total
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	23	Total

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido..	44,45	Total
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	44,45	Total
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	44, 46, 47	Total
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	44,46, 47	Total

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN FINANCIERA ESPECÍFICA		
Enfoque de Gestión Dimensión Financiera Específica	69	Total
FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	73	Total
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	73	Total
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	73	Total
FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	73	Total
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	47,69	Total
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Aspecto: Cartera de productos		
FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	71	Total
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	72	Total
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	73	Total
Aspecto: Auditorías		
FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	73	Total
Aspecto: Accionariado político		
FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	73	Total
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	73	Total
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	73	Total

DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Enfoque de gestión dimensión económica	35,36	Total
Aspecto: Desempeño económico		
EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	35,89	Total
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	95,96,100	Total
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	58	Total
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	86	Total
Aspecto: Presencia en el mercado		
EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	59	Total
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	98,104	Total
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	51	Total
Aspecto: Impactos económicos indirectos		
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	92	Total
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	93	Total

DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Enfoque de gestión dimensión ambiental	94,95	Total
Aspecto: Materiales		
EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	101	Total
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	98	Total
Aspecto: Energía		
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	96,97	Total

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	96	Parcialmente <i>MultiCaja no tiene potestad para decidir el consumo de electricidad por fuentes primarias. Se contrata los servicios de suministrador eléctrico que mejor calidad-precio le ofrece</i>
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	96	Total
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	96	Total
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	60,96	Total
Aspecto: Agua		
EN8. Captación total de agua por fuentes.	99	Total
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	99	Total
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	99	Total
Aspecto: Biodiversidad		
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No aplica, todas las oficinas se encuentran en el núcleo urbano	No aplica
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica, en la entidad no hay ningún aspecto que afecte a la biodiversidad	No aplica
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica, nuestras oficinas no están ubicados en hábitats protegidos	No aplica
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica por la naturaleza de la Entidad	No aplica
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica por la naturaleza de la Entidad	No aplica

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos		
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	97	Total
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	La Entidad no dispone del dato, no existen mecanismos de medición. Cuando la Entidad tenga implantado un sistema de gestión ambiental, se dispondrá de esta información.	No disponible
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	96	Total
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No es indicador relevante por la naturaleza de la Entidad, tampoco existe un sistema de medición. Cuando la Entidad tenga implantado un sistema de gestión ambiental, se dispondrá de esta información.	No disponible
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No es indicador relevante por la naturaleza de la Entidad, tampoco existe un sistema de medición. Cuando la Entidad tenga implantado un sistema de gestión ambiental, se dispondrá de esta información.	No disponible
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica. MultiCaja no desarrolla su actividad en Zonas que pueda afectar a la biodiversidad	No aplicable

EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	101	Total
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	En la Entidad no se han producido derrames accidentales	No aplicable
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza	No aplicable
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza	No aplicable
Aspecto: Productos y servicios		
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	98	Total
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	101	Total
Aspecto: Cumplimiento normativo		
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	95	Total
Aspecto: Transporte		
EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	En EN16 se recogen los impactos ambientales derivados del combustible consumido por los vehículos en los viajes por actividad de la empresa	Parcialmente. Por el tipo de naturaleza de la Entidad, MultiCaja únicamente dispone del dato de los Kilómetros realizados por los empleados de la entidad.
Aspecto: General		
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	95	Total

DIMENSIÓN SOCIAL		
Prácticas laborales y ética del trabajo		
Aspecto: Empleo. Información sobre el enfoque de gestión	49-51	Total
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	85	Total
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	55, 56	Total

LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	57	Total
Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores. Información sobre el enfoque de gestión	63	Total
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	63	Total
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	64	Total
Aspecto: Seguridad y salud en el trabajo. Información sobre el enfoque de gestión	63,64	Total
LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	64	Total
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	65	Total
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	64	Total
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	63	Total
Aspecto: Formación y educación. Información sobre el enfoque de gestión	60,61	Total
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	61	Total
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	60	Total
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	63	Total
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades. Información sobre el enfoque de gestión	52-55	Total
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	53,55	Total
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	59	Total
DERECHOS HUMANOS		
Información sobre el enfoque de gestión	66	Total
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	67	Total

HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	67	Total
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	67,68	Total
Aspecto: No discriminación		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	68	Total
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	68	Total
Aspecto: Abolición de la explotación infantil		
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	67 La edad mínima de acceso es de 18 años.	Total
Aspecto: Trabajos forzados		
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	68	Total
Aspecto: Prácticas de seguridad		
HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	67	Total
Aspecto: Derechos de los indígenas		
HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza	No aplicable
SOCIEDAD		
Aspecto: Comunidad. Información sobre el enfoque de gestión		
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	87	Total
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	78	Total
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	79	Total

Aspecto: Corrupción. Información sobre el enfoque de gestión	80	Total
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	82	Total
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	83	Total
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	83	Total
Aspecto: Política pública. Información sobre el enfoque de gestión	83	Total
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	85	Total
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	85	Total
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal. Información sobre el enfoque de gestión	78	Total
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	81,85	Total
Aspecto: Cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión	81	Total
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	85	Total
Responsabilidad sobre productos		
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	80	Total
Aspecto: Salud y seguridad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión		
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	77	Total
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	84,85	Total
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios. Información sobre enfoque de gestión	78	Total
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	80	Total
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera , desglosadas por tipos de beneficiarios.	76,80,81	Total

PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	85	Total
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	70,76	Total
Aspecto: Comunicaciones de marketing. Información sobre el enfoque de gestión	78	Total
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	80,85	Total
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	85	Total
Aspecto: Privacidad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión		
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	85	Total
Aspecto: Cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión		
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	85	Total

2. Informe de Verificación Externa

Sobre la Autocalificación



TÜVRheinland®

TÜV Rheinland Inspection, Certification&Testing, S.A.

declara que:

Se ha efectuado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad de 2009-2010, en lo que respecta a su estructura, contenido y fiabilidad de la información de

MULTICAJA-CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS S.C.C

Como resultado de este proceso de verificación, TÜV Rheinland expresa que:

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión 3.1, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto TÜV Rheinland establece, para la Memoria de sostenibilidad 2009-2010 de **MULTICAJA**, la calificación de nivel **A+**



Fecha de emisión 05/08/2011

Fdo: Marta Cubero Peralta

Verificador Jefe
Responsabilidad Social Corporativa
TÜV Rheinland Group.

Fdo: José Luis Soguero

Auditor RSE
Delegado Aragón-Soria
TÜV Rheinland Group. en España



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos - MultiCaja** ha presentado su memoria "Memoria 2009-2010 Responsabilidad Social Corporativa de MultiCaja" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 20 Septiembre 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos - MultiCaja ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 16 Agosto 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.