



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e  
Pontevedra (CAIXANOVA)



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (CAIXANOVA)

- **Dirección web:** [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)
- **Alto cargo:** José Luis Pego Alonso, Director General
- **Fecha de adhesión:** 30/01/2008
- **Sector:** Servicios financieros, banca y seguros
- **Actividad:** Caja de Ahorros
- **Desglose de grupos de interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Medio ambiente
- **Países en los que está presente:** Oficinas operativas: España, Portugal, EE.UU. Oficinas de representación: Alemania, Argentina, Brasil, México, Francia, Suiza, Venezuela, Reino Unido.
- **Alcance del Informe de Progreso:** Toda la entidad.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** El presente informe de progreso es el primero que publica Caixanova desde su adhesión a Global Compact en enero de 2008. El informe se publicará en la página web de Global Compact y de la Red Española de Pacto Mundial, así como en el portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) dentro del apartado de Responsabilidad Social Corporativa, dándosele difusión en los medios de comunicación. Por otra parte Caixanova publica anualmente su memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que publica en su página web, notificándolo a sus grupos de interés a través del portal del empleado de Caixanova, del boletín del club de clientes y de los medios generales de comunicación.
- **Día de publicación del Informe:** miércoles, 28 de julio de 2010
- **Responsable:** Miguel Bermejo Pumar
- **Tipo de informe:** A



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



Julio Fernández Gayoso  
Presidente



José Luis Pego Alonso  
Director General

#### Renovación de compromiso

Para Caixanova es una satisfacción el presentar su primer informe de progreso como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y, de esta forma, renovar su público compromiso con la observancia y difusión de los diez principios que lo integran.

Por acuerdo de su Consejo de Administración, Caixanova se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en enero de 2008, reafirmando así su tradicional apuesta por la gestión ética y responsable, al mismo tiempo que firmaba su incorporación a la Red Española del Pacto Mundial.

Dicho acuerdo fue comunicado por Caixanova a todos sus grupos de interés, a través de la memoria anual de responsabilidad social corporativa, de circular interna y del portal del empleado, así como de los medios de comunicación. La condición de firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas reforzó la cultura corporativa, la implicación de la plantilla y la percepción social de los valores de marca.

Desde entonces, y dentro de su estrategia de RSC, Caixanova ha desarrollado una serie de programas e iniciativas tendentes a incrementar el nivel de formalización de políticas de gestión responsable, a mejorar sus impactos en el entorno y a comunicar, en un ejercicio de transparencia, su enfoque de la responsabilidad social y su alineamiento con la cultura corporativa de la organización, concretando líneas de acción, objetivos y su grado de avance.

Entre ellos, y en lo que respecta a los proyectos desarrollados en el ejercicio 2009, cabe destacar la aprobación del *Código ético y de conducta profesional de Caixanova*, que recoge los principios que componen el compromiso ético de la organización, así como las pautas que rigen el comportamiento profesional ético de sus cuadros directivos y técnicos en el ámbito de su actividad profesional; el refuerzo de las vías de diálogo con los empleados, con la puesta en marcha de un *Servicio de atención al empleado* y una *Oficina del empleado*, así como el recurso a innovadoras fórmulas de comunicación a través del portal del empleado, entre las que destaca la apertura de una sección sindical para información de la plantilla; el apoyo a la integración social de personas discapacitadas del entorno familiar del equipo humano de Caixanova, mediante el programa *Plan familia*; el diagnóstico y diseño del *Plan de igualdad*, cuya implantación está prevista para el año 2010; la revisión y ampliación de alcance del *Protocolo de prevención de acoso moral, sexual y por razón de sexo*; la puesta en marcha de la *Universidad Corporativa Caixanova (Unova)*; la realización de un *estudio de accesibilidad universal* a los puntos de venta y servicios ofrecidos por la red comercial de Caixanova; la ampliación del *Programa Caixanova de asesoramiento y acogida de inmigrantes*, con un nuevo



centro en la ciudad de A Coruña; la implantación de un *sistema de gestión ambiental*, certificado conforme a la norma ISO 14001 y al Reglamento EMAS; la realización de un estudio de mejora de la *eficiencia energética* en la red de oficinas; y las iniciativas de sensibilización ambiental dirigidas a clientes y empleados, difundiendo, entre estos últimos, una *Guía de buenas prácticas medioambientales en la oficina*.

Paralelamente, desde su obra social Caixanova promovió el respeto por el entorno, la gestión responsable, la educación financiera, la mejora de la calidad de vida, la inclusión social, el desarrollo de la I+D+i y el acceso de los jóvenes al trabajo.

Así, y entre otras acciones, Caixanova colaboró en la realización de un estudio sobre las necesidades, soluciones técnicas y modelos de financiación en materia de depuración de aguas residuales del área geográfica determinada por las cuencas de los ríos Lérez, Oitavén y Verdugo, en la provincia de Pontevedra; facilitó la recogida selectiva y reciclaje de móviles, CD y DVD, mediante la instalación de puntos limpios; reforzó la formación sobre RSC de ejecutivos gallegos a través del *International Business Program* de la Universidad de Georgetown; inició la publicación de la revista *edn*, que nace con el propósito de convertirse en una herramienta de conexión, de diálogo y de permanente actualización de la comunidad académica de la Escuela de Negocios Caixanova; mantuvo su apuesta por la educación financiera y empresarial de los jóvenes, con el programa *Play! Desafío para Novos Emprendedores*; ayudó a mejorar la calidad de vida de los mayores, mediante los talleres *Moldeando camiños*, destinados a la estimulación de la memoria y a promover el envejecimiento activo; colaboró con destacados centros tecnológicos y clusters sectoriales en el desarrollo de proyectos de innovación; y convocó, de nuevo, el programa de *Becas de iniciación profesional Caixanova*, con el doble objetivo de promover la innovación y la protección del medio ambiente en las empresas de su entorno y de fomentar la creación de empleo entre los jóvenes universitarios de Galicia, galardonado en 2009 con el segundo premio a la Mejor Obra de Conocimiento y Mejora del Medio Ambiente, otorgado por la publicación "Mi cartera de inversión" a la obra social de las cajas de ahorros.


Como uno de los ejes básicos sobre los que articula su estrategia de RSC, Caixanova considera que la difusión de una cultura de gestión responsable es fundamental de cara a asumir el liderazgo transformador de su entorno. El efecto multiplicador de esta transmisión cultural constituye la clave del éxito de la RSC como modelo de gestión innovador, competitivo y sostenible, cobrando un significado especial en la fase del ciclo económico que atravesamos, que conduce a una necesaria revisión de los esquemas tradicionales de relación entre las organizaciones y los diferentes agentes sociales con los que interactúa y el medio en que se desenvuelve.

En esta línea, Caixanova lleva a cabo una labor de promoción de la RSC, mediante la celebración de cursos y jornadas dirigidos a colectivos diversos, la publicación de artículos de divulgación, la realización de estudios y trabajos en colaboración, así como a través de la participación en iniciativas públicas y privadas de impulso de la acción social y ética.

Por ello, y entre otras organizaciones, Caixanova apoya, como miembro asociado, a la Red Española del Pacto Mundial, con la que mantiene una línea fluida de comunicación y colaboración, que se ha puesto de manifiesto en acciones como la participación de la asociación en las primeras jornadas de RSC organizadas por Caixanova, la asistencia de la entidad a asambleas generales de la Red Española del Pacto Mundial, o en la utilización de su aplicación para la elaboración del presente informe de progreso y su sometimiento a revisión conjunta, de la que surgieron aportaciones francamente enriquecedoras.



Julio Fernández Gayoso  
Presidente



José Luis Pego Alonso  
Director General



## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



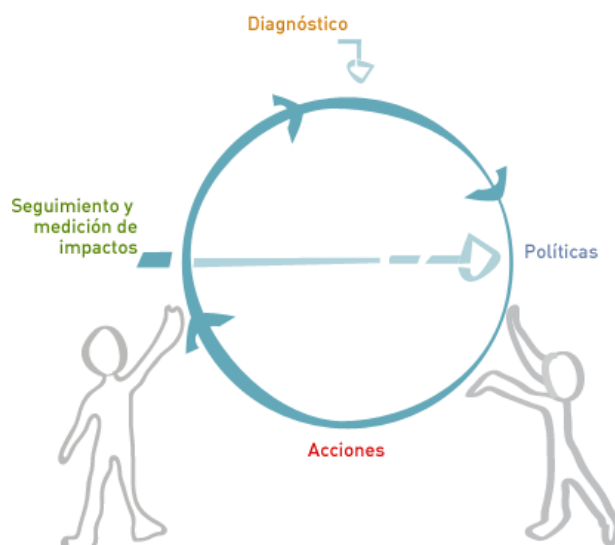
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todo ámbito de actividad de la organización está sujeto, en el trato con los diferentes grupos de interés con los que interactúa, a normativa interna y externa respetuosa con los derechos humanos. El marco legal de los países en los que Caixanova mantiene una red operativa y los códigos y manuales internos de comportamiento profesional garantizan la defensa y el respeto de los derechos humanos en las relaciones de la entidad.

No obstante, Caixanova desarrolla programas de mejora continua en los ámbitos de la accesibilidad financiera y social - origen fundacional de la organización- y en el de su impacto en el entorno. En concreto, en 2009 se llevaron a cabo:

- El diagnóstico de accesibilidad física a los centros y servicios de la caja, realizando el estudio sobre la oficina piloto del nuevo diseño de unidades de la red comercial de la entidad. El informe destaca el esfuerzo realizado por Caixanova para ofrecer sus servicios a todos sus usuarios, con independencia de si cuentan o no con limitaciones funcionales, concluyendo que tiene resueltos la mayoría de los requisitos necesarios para que sus servicios sean universalmente accesibles. Se señalan, no obstante, posibles aspectos de mejora dirigidos a una todavía mayor facilidad de deambulación, aprehensión, localización y comunicación.

- El diagnóstico de las necesidades formativas de los profesionales de la entidad, de cara a la elaboración del plan de formación. Para ello se realizó una encuesta de detección de necesidades formativas dirigida a la totalidad de la plantilla de Caixanova, a través de la nueva herramienta Neo, dentro del portal del empleado. En 2009 se clasificó a los encuestados por familias profesionales dentro de la organización -comercial, financiera, desarrollo del negocio, apoyo a operaciones e informática-, siendo la comercial la más activa en cuanto a participación, representando el 66% de los 294 cuestionarios recogidos. Las principales demandas de formación se centraron en comercial y ventas (27%), habilidades de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación y coaching individual (16%) y legislación y fiscalidad (14%).

- El diagnóstico del plan de igualdad, actualmente en fase de implantación (principio 6).

- El estudio de la ampliación del alcance del programa Caixanova de atención y acogida a inmigrantes (principio 6).



- La implantación de un sistema de gestión ambiental y análisis de mejora de la eficiencia energética (principio 7).

En el ámbito de la prevención del blanqueo y del cumplimiento normativo la entidad materializa la actualización de su diagnóstico en un mapa de riesgos, en el que se evalúan los distintos aspectos de la actividad de Caixanova y la eficacia de los controles existentes, destinados a su mitigación. En base a la actualización de estos mapas de riesgos se definen las medidas prioritarias de actuación, en las que se materializan las políticas generales de la entidad. De todo ello se informa anualmente a la dirección y a los órganos de gobierno en el Informe Anual de Cumplimiento Normativo

Asimismo, estas áreas están sujetas a la evaluación periódica independiente que realiza el departamento de Auditoría Interna y de expertos externos en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales.

En lo que respecta al clima laboral y los derechos de los trabajadores, en 2009 el Great Place to Work Institute España ha efectuado una evaluación mediante encuestas, individuales y confidenciales, dirigidas a la totalidad de la plantilla de la entidad, de la que se concluyó el compromiso de Caixanova de ser uno de los mejores lugares para trabajar de su entorno.

**Objetivos:** Seguimiento y puesta en valor del clima laboral de Caixanova, en colaboración con el Great Place to Work Institute España.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Caixanova formaliza su política enfocada a la promoción del respeto a los derechos humanos en sus ámbitos de actividad y en relación con sus diferentes grupos de interés -clientes, empleados, proveedores y sociedad en general-, en iniciativas como:

- La adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en enero 2008, así como la integración en la Red Española del Pacto Mundial.

- El Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC), que prohíbe la realización de operaciones con información privilegiada y/o manipulación del mercado y que, además, regula la actuación de los consejeros y empleados de Caixanova ante posibles conflictos de interés en el alcance de su materia.

- Las políticas de desarrollo de las exigencias derivadas de la Directiva MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros), con las especificidades de su transposición en la Ley del Mercado de Valores. Para cumplir con los objetivos de protección al cliente que MiFID define en relación con la ejecución de órdenes de clientes, Caixanova cuenta con una "Política de ejecución óptima", encaminada a establecer y mantener medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para sus clientes, teniendo en cuenta de modo prioritario el precio y los gastos o costes asociados a la tramitación de sus órdenes, junto con otros factores, como la fiabilidad del sistema de negociación, la rapidez y probabilidad de ejecución o aquellos otros considerados como relevantes.



- La política de prevención de blanqueo de Caixanova refleja el compromiso de la entidad de ir más allá del cumplimiento estricto de la legalidad, desarrollando las acciones necesarias para evitar ser utilizada, si quiera de modo involuntario, para el blanqueo de capitales asociados a delitos graves. Esta política es reflejo del compromiso social de la actividad financiera de Caixanova y del reconocimiento de la importancia de que el sistema financiero impida su utilización por grupos u organizaciones cuyas actividades ilícitas socaven los pilares de convivencia social y de protección de los derechos humanos.

Durante el año 2009 se ha reforzado esta política de prevención de blanqueo mediante el desarrollo de una nueva metodología de evaluación de riesgos (Risk Based Approach) y con el refuerzo de los medios disponibles para identificar riesgos de corrupción o terrorismo, mediante acceso a listas externas de personas o entidades especialmente designadas, y para detectar operaciones potencialmente sospechosas de estar relacionadas con abuso de mercado. Asimismo, se ha actualizado el sistema interno de gestión de alertas y las evaluaciones destinadas a identificar riesgos específicos relacionados con actividades económicas más sensibles y países o territorios de especial riesgo.

- La política medioambiental de Caixanova (principio 8).

- El Código ético y de conducta profesional (cuyo texto se adjunta a este documento), que contempla los principios éticos que inspiran la acción de Caixanova y de la Fundación Caixanova y regula las pautas de comportamiento de sus plantillas en el desarrollo de su actividad profesional.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

---

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) es uno de los canales de que disponen los usuarios y clientes para presentar quejas y reclamaciones que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela y de las buenas prácticas o usos financieros.

Este servicio se organiza a través del departamento de Atención al Cliente, actualmente encuadrado en la división de Desarrollo Corporativo y del Negocio, dentro del área de Orientación al Cliente, garantizando su independencia de las restantes unidades funcionales de la entidad en cuanto a sus actuaciones y decisiones.

Las funciones principales del Servicio de Atención al Cliente son:

- Atender, canalizar y resolver las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes y usuarios de forma adecuada y, con ello, alcanzar la satisfacción del cliente.

- Actuar como mediadores en los conflictos con los clientes y usuarios.

- Servir de canal de comunicación con los clientes para localizar los puntos fuertes y débiles de la entidad a través de las opiniones de los clientes y usuarios.



El procedimiento empleado para gestionar una reclamación o queja se inicia con la recepción en el SAC de los escritos remitidos por clientes y usuarios, a través de los impresos de queja/reclamación disponibles en las oficinas, o a través de otros medios escritos: carta, burofax, correo electrónico. A medida que se registran los escritos, se resuelven en el menor tiempo posible bien directamente por el SAC, o por la unidad afectada.

De forma paralela, se realiza un seguimiento de todas las reclamaciones y quejas que se encuentran pendientes de resolución, con el fin de evitar retrasos injustificados en las respuestas y prestar una mayor calidad de servicio.

Los clientes de Caixanova pueden, además, remitir sus quejas o reclamaciones, tanto en primera como en segunda instancia, al Defensor del Cliente de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros, cuyas actuaciones se realizarán con plena independencia, objetividad, eficacia y transparencia en la defensa de los intereses y derechos de los clientes de las cajas de ahorros operantes en Galicia, pudiendo emitir informes y recomendaciones generales con el fin de promover la defensa de los intereses legítimos y derechos de la clientela y la mutua lealtad y confianza recíproca entre las partes.

**Objetivos:** Las políticas de diálogo y atención a clientes conducirán a una mejora continua de la valoración de la marca Caixanova en el mercado.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En relación a este principio, en 2009 cabe destacar las siguientes acciones:

- Aprobación por el consejo de administración del Código ético y de conducta profesional de Caixanova.
  - Actualización del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC).
  - Puesta en marcha de un nuevo y complementario canal de atención a quejas y reclamaciones telefónicas, con la colaboración de un contact center externo, con el ánimo de mejorar la relación con aquellos clientes que manifiestan algún tipo de descontento con el servicio de la caja. A efectos de registro y para seguridad del cliente, la llamada se graba en un recurso electrónico compartido por el contact center y el Servicio de Atención al Cliente de Caixanova (SAC).
- Asimismo, se desarrolló e implantó una nueva aplicación informática para la gestión del SAC, así como se certificó la calidad del SAC en base a la norma UNE-EN ISO 9001-2008.
- Ampliación del programa de Caixanova de acogida y atención a inmigrantes, con la apertura de una nueva delegación en la ciudad de A Coruña, orientada al asesoramiento legal y administrativo, la formación y la inserción laboral (principio 6).
  - Implantación y certificación, en base a la norma ISO 14001 y Reglamento EMAS, de un sistema de gestión ambiental en Caixanova, que se adhiere así al sistema de gestión la Fundación Caixanova (principio 8).





*Desde una perspectiva del derecho a un entorno que garantice un nivel de salud adecuado (reconocido en el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948), Caixanova entiende que la protección del medio constituye un ejercicio de responsabilidad con la calidad de vida de la sociedad y de su entorno.*

*- Inauguración de la Universidad Corporativa Caixanova (Unova). El proyecto, diseñado sobre el modelo organizativo de una universidad tradicional, tiene como objeto aprovechar el capital intelectual de la entidad para incrementar, de manera más eficiente, la transmisión de conocimiento entre las diferentes áreas de la caja, optimizar los recursos de formación externos y potenciar el talento del equipo humano de Caixanova.*

*- En el ámbito de las actuaciones destinadas a la protección e integración de los colectivos más débiles, Caixanova ha continuado ampliando sus actuaciones. Se ha firmado un convenio con la Asociación Galega San Francisco para la prestación de servicios a personas con discapacidad. Caixanova ha suscrito un nuevo convenio con Aldeas Infantiles para el apoyo a la infancia y la juventud. Se ha alcanzado un acuerdo con la Fundación Menela para la creación de una residencia para personas mayores con autismo, que no encuentran plaza en la actual red de centros asistenciales por su grado de dependencia. Caixanova ha suscrito un acuerdo con la Federación Autismo Galicia, para el desarrollo de sus proyectos y ha colaborado con Autismo Vigo para la adquisición y equipamiento de un Centro de Apoyo Integral. Se ha firmado un convenio con la Asociación de Ayuda a la Vida para impulsar el Proyecto Básico de Madres. Se ha firmado un acuerdo con la Fundación ONCE para la atención a las personas con discapacidad visual. Se ha firmado un acuerdo de apoyo a Proyecto Hombre Galicia para el desarrollo de sus programas de rehabilitación de drogodependientes. Asimismo, se ha renovado la colaboración con los Hermanos Misioneros de los Enfermos Pobres. Se ha firmado un convenio de colaboración en materia asistencial con al Asociación a favor de las Personas con Discapacidad de la Provincia de Pontevedra (ASPANAEX).*

*- Colaboración con la Asociación Vida Digna para el mantenimiento de un comedor social.*

*- Ampliación del alcance del protocolo de prevención de acoso moral y sexual a los supuestos originados por razón del género de los empleados (principios 4 y 6).*

**Objetivos:** En el ejercicio 2010 se llevará a cabo la difusión, interna y externa del Código ético y de conducta profesional de Caixanova, a través del portal de empleado y del portal corporativo de la entidad.

En 2010 se estudiarán fórmulas para avanzar en el traslado de los compromisos éticos de la caja a su cadena de suministro.

A lo largo de 2010 está prevista la puesta en marcha de un programa de apoyo a la infancia, a través de la constitución de una comunidad solidaria, con proyectos dentro y fuera de nuestras fronteras dirigidos a entornos en los que se detectan problemas de pobreza, educación y salud.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** - La descripción de la visión, misión y valores corporativos de Caixanova, elementos básicos de la



planificación estratégica de la entidad, está articulada sobre los ejes de la sostenibilidad, compromiso social y la transparencia.

Los valores corporativos (descritos en el capítulo "Así es Caixanova", de la memoria de RSC publicada en el portal corporativo de la entidad, [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) encuentran su desarrollo detallado, en cuanto a su aplicación, en los principios que componen el compromiso ético de la caja y dirigen las pautas de comportamiento de sus profesionales (ver Código ético y de conducta profesional, anexo en la descripción de políticas del presente principio).

- Por otra parte, de los resultados en las evaluaciones relacionadas con el cumplimiento normativo, entre los que se incluyen los relativos a la prevención de blanqueo, se informa de modo sistemático, tanto mediante informes periódicos como mediante informaciones puntuales a la alta dirección y a los órganos de gobierno de Caixanova, a fin de coordinar las actuaciones con otras áreas de la planificación estratégica de la entidad y definir las medidas oportunas para potenciar la eficacia de los sistemas internos de cumplimiento, con los que se materializan las políticas generales de la entidad.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Caixanova ha implantando las medidas necesarias para su adaptación a las exigencias derivadas de la Directiva MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros), con las especificidades de su transposición en la Ley del Mercado de Valores. Dicha adaptación y las políticas adoptadas por la caja están a disposición de los clientes en el portal corporativo de Caixanova.

En otro orden de cosas, para una entidad financiera como Caixanova, la salvaguarda de la información que maneja es un compromiso que trasciende la obligación legal de protección de datos y la defensa empresarial, formando parte de un código deontológico que contempla la confidencialidad como uno de los valores clave de su actividad. En esta línea, Caixanova ha instaurado una serie de medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos de datos:

- Comunicar a los clientes la información obligatoria a la hora de facilitar datos de carácter personal y recoger la autorización específica para el tratamiento de datos por parte de las personas físicas.

- Implantar un sistema de seguridad de los datos de acuerdo con las medidas contempladas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 (RD 1720/2007), orientado a mantener la adecuada confidencialidad y privacidad de la información que se maneja en la entidad. Las medidas a aplicar corresponden a nivel medio, ya que son las aplicables a ficheros cuyo responsable es una entidad financiera y para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros.

- Mantener los datos con un nivel adecuado de calidad, efectuando la declaración, modificación e inscripción en el registro de la Agencia de Protección de Datos de los ficheros con información de carácter personal.

- Atender los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, cancelación de datos así como al derecho de oposición.

Durante el año 2009 se ha efectuado una auditoría interna para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal de los ficheros de Caixanova.



En cuanto a la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información y la prestación de cualquier servicio a petición individual de los usuarios por dicho medio, Caixanova cumple con:

- § El mantenimiento de logs de la actividad realizada.
- § La identificación fiscal de la entidad financiera.
- § La indicación del precio de los servicios.
- § La indicación del tipo de información que se facilita.
- § El consentimiento previo del destinatario de la información que se emite.
- § La contratación específica debido al medio electrónico.

En la celebración de contratos a distancia Caixanova cumple la normativa legal destacando especialmente su preocupación por la referida a:

- § Requisitos de información previa al contrato.
- § Comunicación de las condiciones contractuales.
- § Atención al derecho de desistimiento.
- § El pago del servicio prestado antes del desistimiento
- § Admisión de pago mediante tarjeta
- § No prestar servicios no solicitados.

El canal de banca electrónica (Enova) incorpora en su servicio las más avanzadas medidas de seguridad que garantizan que todas las operaciones se realicen dentro de un contexto de confidencialidad aportando un alto grado de fiabilidad a los usuarios. Además, a lo largo del ejercicio se ha continuado desarrollando mejoras para garantizar la seguridad de las operaciones, con especial incidencia en las áreas de operaciones con tarjeta y banca on-line, desarrollando sistemas de detección avanzada de alertas sobre operaciones potencialmente fraudulentas y de avisos al cliente, dirigidas a detectar cualquier posible intento de fraude en sus fases iniciales.

- En el portal corporativo de Caixanova se publica información básica relativa a aspectos relevantes de la seguridad de los productos y servicios bancarios, con recomendaciones concretas relacionadas con la protección frente a los riesgos más habituales.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En Caixanova existe una estructura de supervisión de las políticas descritas en este principio, compuesta, fundamentalmente, por:

- El Comité de prevención de blanqueo de capitales;
- El Comité de medio ambiente;
- La Comisión negociadora del plan de igualdad;
- Auditoría interna;
- Cumplimiento normativo;



- Recursos humanos;
- Compras y servicios externos;
- Responsabilidad social corporativa (RSC);
- Comité permanente de la comisión del blanqueo;
- Órgano de control y seguimiento del reglamento interno de conducta;
- Comité de supervisión y coordinación de Caixanova en Portugal;
- Compliance committee de Caixanova Miami branch;
- Comité de seguridad (en el ámbito de la LOPD);
- Comité de seguridad y salud (en el ámbito laboral);
- Comisión de seguimiento de situaciones de acoso en el trabajo;
- Comité de ética profesional de Caixanova.

**Objetivos:** La implantación del plan de igualdad dará lugar a la creación de una Comisión de seguimiento que sustituirá a la actual de negociación.

Implantación de un nuevo modelo de prevención de blanqueo de capitales basado en la evaluación del riesgo y de modelos de evaluación del riesgo país y riesgo asociado a la actividad de todos los clientes (principio 10).

---

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Caixanova informa de su estrategia, política y acciones en el ámbito de la responsabilidad social a través de su memoria anual de RSC, sujeta al estándar GRI 3, que somete a Global Reporting Initiative para la certificación de su nivel de aplicación, alcanzando un nivel A desde el inicio de su publicación en 2007.

Las auditorías internas y externas a las que están sometidas las diferentes áreas de la organización garantizan la veracidad y exactitud de la información contenida en la memoria de responsabilidad social corporativa.

Las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo son objeto de revisión anual a cargo de expertos externos en este ámbito.

---

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Los y las profesionales de Caixanova se encuentran informados por diversas vías sobre los principios éticos que rigen la actividad de la entidad:

- Circulares internas y noticias, dentro del portal del empleado;
- La memoria de Responsabilidad Social Corporativa, cuya publicación en la página web de la entidad se difunde internamente a través del portal del empleado, así como otras iniciativas concretas a través del portal del empleado.

En los ámbitos de prevención del blanqueo y cumplimiento normativo se mantiene actualizada toda la documentación de



referencia, accesible a todos los empleados en la intranet de la entidad. Asimismo, se desarrollan de forma periódica cursos de formación para las personas directamente afectadas por los procedimientos de prevención del blanqueo y el reglamento interno de conducta (RIC).

**Objetivos:** - El Código ético se comunicará en 2010 en el portal del empleado, en donde se mantendrá disponible para su consulta, así como en el apartado de comportamiento ético, dentro del epígrafe de responsabilidad social corporativa, de la página web de Caixanova.

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En 2009 no se han registrado incumplimientos de la normativa referente a la salud y seguridad del cliente.

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Por la tipología de productos y servicios de la actividad de la organización no se detectan riesgos relevantes para la salud de los clientes.

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se han registrado incumplimientos en la materia.

### • Resumen de Implantación:





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>	R.:Accesibilidad O.: -	R.:Pacto Mundial. Código ético y de conducta profesional, Servicio de atención al cliente O.:Difusión Código ético y de conducta profesional, Mejora del reconocimiento del valor de marca	R.:MiFID. Seguridad informática, Aprobación del Código ético y de conducta profesional. Mejora calidad SAC O.:Difusión del Código ético y de conducta profesional	R.:SAC. Prevención de blanqueo de capitales. Comité de ética profesional de Caixanova. RSC O.:Medición del valor de marca. Modelos de análisis y prevención de riesgos
<b>Empleados</b>	R.:Comportamiento ético. Igualdad. Formación. Diálogo. Clima laboral O.:Encuesta de clima (Great Place to Work Institute España)	R.:Pacto Mundial. Código ético. Protocolo de prevención de acoso. Plan de igualdad. Plan de formación O.:Difusión Código ético y de conducta profesional. Implantación plan de igualdad	R.:Aprobación del Código ético. Mejora vías de diálogo (utilidades portal del empleado). Unova O.:Difusión del Código ético y de conducta profesional	R.:Comité de ética profesional. Auditoría interna. Cumplimiento normativo. RSC O.:Comisión de seguimiento plan de igualdad. Comité de ética profesional
<b>Proveedores</b>	R.:Criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro O.: -	R.:Pacto Mundial. Código ético y de conducta profesional O.:Transmisión de una cultura socialmente responsable a la cadena de suministro	R.:Aprobación del Código ético y de conducta profesional. O.:Difusión cultura socialmente responsable	R.:Área de compras y servicios externos. Comité de ética profesional. RSC O.: -
<b>Sociedad</b>	R.:Inclusión social O.: -	R.:Pacto Mundial N.U.. Código ético y de conducta profesional O.:Programas de inclusión social. Difusión derechos humanos	R.:Ampliación del programa de atención a inmigrantes O.:Comunidad solidaria Caixanova	R.:Unidad de gestión de la obra social. RSC O.: -
<b>Medio ambiente</b>	R.:Salud ambiental. Minoración impacto ambiental, directo e indirecto O.: -	R.:Política medioambiental. Pacto Mundial y Código ético y de conducta profesional O.: -	R.:Implantación y certificación del sistema de gestión ambiental O.:Proyectos de mejora de eficiencia energética	R.:Comité de medio ambiente. RSC O.: -



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Para la contratación con proveedores, Caixanova toma en consideración aspectos relativos al respeto de los derechos humanos, rechazando la relación con aquellas organizaciones sospechosas de su vulneración. Por otra parte, en la selección de suministradores de bienes o servicios Caixanova valora positivamente la posesión de certificados ambientales y de calidad, así como cualesquiera otras políticas que garanticen la transparencia y la responsabilidad en la gestión.

*En 2009 no se han detectado riesgos de vulneración de las normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, incidentes de explotación infantil o trabajo forzoso en la cadena de suministro.*

*Para la consecución de una óptima relación con los proveedores que garantice la línea descrita de actuación, Caixanova establece los siguientes canales de diálogo:*

- Reuniones anuales con los proveedores de mayor facturación
- Interrelación permanente con proveedores de servicio
- Sistemas de evaluación y homologación de proveedores de los servicios certificados de calidad.

*La entidad tiende a incentivar los procesos globales de compras, considerando, asimismo, la contratación de proveedores en los lugares donde se desarrollan sus actividades, siempre que por la naturaleza del servicio contratado o por criterios de agilidad o eficiencia sea aconsejable. La mayor parte de los proveedores tienen implantación nacional.*



#### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* La actuación de Caixanova con sus proveedores se basa en los siguientes principios:

- Clima de estabilidad y confianza en las relaciones;
- Satisfacción de las necesidades específicas mediante la selección de productos y servicios adecuados;
- Prioridad de la calidad en el servicio, mediante la exigencia de unos requisitos mínimos a todos los proveedores; y,
- Garantía de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones contractuales.

Dentro del Código ético y de conducta profesional de la entidad se recoge la política que regula las relaciones con los proveedores, sin olvidar el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Por otra parte, Caixanova garantiza la supervisión estricta de contratas y subcontratas para la comprobación del cumplimiento de exigencias legales.

*Objetivos:* Implantación y difusión del Código ético y de conducta profesional de Caixanova y traslado a los proveedores del compromiso ético de Caixanova y de su adhesión a los principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caixanova promueve la difusión de comportamientos éticos entre los agentes que forman su red de suministro, bien apoyando iniciativas sociales de determinados proveedores, bien directamente, publicando una guía de buenas prácticas de aplicación a los proveedores de los centros certificados medioambientalmente.

En el ejercicio 2009 se aprobó el Código ético y de conducta profesional de Caixanova.

*Objetivos:* - Implantación y difusión del Código ético y de conducta profesional de Caixanova, tanto en el portal del empleado como en la página web de la entidad (que puede encontrarse en el apartado de "Compromiso ético", dentro del epígrafe de "Responsabilidad social corporativa").

- Puesta en conocimiento de los proveedores del compromiso ético de Caixanova y de adhesión a los principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- Avance en la definición de un sistema de evaluación de proveedores.

- Apoyo a proyectos de integración laboral de personas con discapacidad en la cadena de suministro de la entidad.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Información no disponible.

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	<p>R.:Diálogo con proveedores</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Supervisión cumplimiento legal</p> <hr/> <p>O.:Difusión de compromiso ético. Avance política de evaluación de proveedores</p>	<p>R.:Aprobación del Código ético y de conducta profesional. Buenas prácticas</p> <hr/> <p>O.:Difusión Código ético. Evaluación de proveedores. Promoción de inclusión social</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Caixanova respeta el derecho a la libertad de asociación de sus empleados, estando actualmente las condiciones laborales de la totalidad de la plantilla regidas por el marco jurídico laboral de carácter general y por el convenio colectivo de ámbito sectorial. El porcentaje de la plantilla representado por las organizaciones sindicales alcanza el 100%.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los empleados de Caixanova participan en la totalidad de los órganos de gobierno de la entidad, así como están representados por los comités de empresa constituidos en aquellas provincias en las que hay más de cincuenta trabajadores y por delegados de personal en aquellos centros que cuentan con seis o más empleados.

Igualmente, cabe señalar la existencia de mesas negociadoras creadas al efecto para la negociación de aspectos concretos de singular relevancia, como:

- El Comité de formación;
- La Comisión negociadora del plan de igualdad;
- La Comisión de seguimiento para la reordenación de la red comercial;
- La Comisión para la aplicación de la retribución complementaria por resultados (RCR).



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 se constituyó el departamento de Relaciones Sociales y Laborales, dentro del cual se ha abierto una sección específica de "Diálogo social", con el ánimo de mantener la política de relación permanente y abierta entre Caixanova y las diferentes secciones sindicales, formalizando un canal con una estructura adecuada al nuevo dimensionamiento y requerimientos de la entidad.

Mejorando las vías de comunicación y diálogo, en 2009 se habilitó un espacio de notificaciones sindicales dentro del portal del empleado y una línea de comunicación directa con los representantes sindicales abierto a la totalidad de la plantilla, que se suman al buzón de sugerencias de la entidad, lo que garantiza una mayor fluidez y transparencia en las relaciones entre los y las profesionales de Caixanova, sus representantes y la entidad.

La dirección de Caixanova desarrolla una política sistemática de transparencia hacia los empleados y sus representantes, que se materializa en la permanente información distribuida a la totalidad de la plantilla mediante el portal del empleado y la convocatoria de los representantes sindicales a las reuniones informativas dirigidas al equipo directivo de la entidad.

Dentro del área de administración de recursos humanos, se creó la "Oficina del empleado (OE)", para facilitar y agilizar las tramitaciones de consultas y gestiones en el ámbito de las relaciones laborales de la plantilla.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La presencia y representación de los trabajadores en los órganos de gobierno (con el 10% de su composición), la actividad de los diferentes comités de empresa y las reuniones semestrales, sin perjuicio de una mayor periodicidad a solicitud de las partes, garantizan un seguimiento continuo y eficaz de las relaciones entre Caixanova y su equipo humano.

Por otra parte, los representantes de los trabajadores toman parte en los diversos comités creados en el ámbito de recursos humanos.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 se han recibido 601 sugerencias de empleados, a través del buzón habilitado en el portal del empleado, al que tiene acceso la totalidad de la plantilla para aportar posibles iniciativas de mejora.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

El Departamento de Calidad realizó en 2009 encuestas de satisfacción en las que, con garantía de confidencialidad, los empleados han podido expresar con total libertad su opinión sobre el funcionamiento de determinadas áreas de gestión en Caixanova, lo que ha dado lugar a determinar índices de satisfacción e identificar aquellas áreas con un recorrido de mejora potencial y definir planes concretos de acción.

La realización de encuestas dirigidas a la totalidad de la plantilla de Caixanova bajo la dirección externa del Great Place to Work Institute España aportó valiosa información directa sobre la evaluación del clima laboral en Caixanova.

Todas las acciones de formación interna cuentan con encuestas de satisfacción en las que los asistentes pueden valorar la calidad y pertinencia de las acciones formativas. Asimismo, se recaba información de los empleados como parte del proceso de diseño anual del plan de formación y se difunde a todos los empleados la disponibilidad de acciones formativas encaminadas a la permanente actualización de conocimientos.

La difusión de información sobre Formación a través del portal del empleado permite que cualquier empleado introduzca los comentarios o sugerencias que estime procedentes, que permanecen a disposición del colectivo de empleados, junto con las posibles contestaciones o explicaciones generadas.

**Objetivos:** Para 2010 está prevista la realización de una nueva encuesta interna de clima laboral bajo la dirección del Great Place to Work Institute España.

Asimismo, y dentro de la definición del nuevo plan de formación de la entidad, está prevista la realización de una encuesta interna de necesidades formativas dirigida a la totalidad de las unidades de gestión.

### • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.: Libertad sindical O.: -	R.: Participación y diálogo social O.: -	R.: Diálogo social O.: -	R.: Órganos de gobierno. Comités de empresa, Buzón de sugerencias O.: Valoración clima laboral (Great Place to Work). Encuesta necesidades formación

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El marco legal de las áreas en las que Caixanova desarrolla su actividad excluye este tipo de riesgos.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En las áreas donde se desarrolla la actividad de la entidad el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores se regula por convenio colectivo, firmado con la representación del personal.

*El pacto laboral vigente en Caixanova regula el cómputo anual de horas de trabajo, reduciendo el establecido en el convenio colectivo de cajas de ahorros en un 3,4%.*

*Por otra parte, Caixanova promueve la conciliación de la vida familiar y laboral, respetando el elenco de permisos recogidos en el convenio colectivo (por natalidad, lactancia, enfermedad de familiar, fallecimiento...) y mejorando unilateralmente las condiciones pactadas, en iniciativas como la no consideración de la baja por maternidad en el cómputo de la retribución variable, o la contratación preferente de personal en el lugar de destino.*

*Los empleados disponen de una retribución fija, con mejoras internas respecto a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, mediante formulas de retribución en especie y una retribución variable que afecta al 100% de la plantilla.*

*Entre otros beneficios sociales ligados a la retribución cabe destacar:*

*- ayudas para guardería y estudios de hijos, así como la ayuda para la realización de estudios relacionados con el desempeño profesional;*

- dote económica por matrimonio y nacimiento de hijos;
- préstamos en condiciones favorables para adquisición de vivienda y anticipos para gastos de especial relevancia.

Por último, la entidad ofrece, dentro de su política de seguridad e higiene, un servicio de revisión médica que ayuda a velar por el estado de salud de la plantilla, con su consiguiente efecto sobre su bienestar personal y su nivel de productividad.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009 Caixanova amplió el alcance de su protocolo de prevención de acoso sexual y moral a los supuestos originados por el género de sus profesionales. En su apartado de acoso moral, se prevén los posibles riesgos de mobbing y se establece un proceso de denuncia, tramitación y solución.

A lo largo del ejercicio se llevaron a cabo las fases de diagnóstico y diseño del plan de igualdad.

Asimismo, se aprobó el Código ético y de conducta profesional de la entidad, en el que se recogen explícitamente los principios de igualdad y no discriminación, conciliación, respeto y diversidad.

Caixanova fue reconocida en 2009 por el Great Place to Work Institute España como una entidad comprometida con ser uno de los mejores lugares para trabajar de su entorno.

**Objetivos:** En 2010 está prevista:

- La aprobación e implantación del plan de igualdad;
- La difusión interna y externa del código ético y de conducta profesional de Caixanova;
- La puesta en valor del clima laboral de Caixanova, en el marco del proyecto del Great Place to Work Institute España.

## • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Riesgo bajo O.: -	R.:Convenio colectivo. Pacto laboral O.: -	R.:Protocolo de prevención de acoso sexual, moral y por razón de sexo. Plan de igualdad. Código ético O.:Implantación plan de igualdad. Difusión código ético. Evaluación clima laboral	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El marco legal de las áreas en las que desarrolla su actividad excluye este tipo de riesgos.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El marco legal aplicable en los ámbitos de actividad de Caixanova y la política de estricto cumplimiento de la legalidad -contemplado expresamente en el Código ético y de conducta profesional de Caixanova- garantizan, en todos los ámbitos geográficos en los que está presente la entidad, la observancia de los principios relativos a la prohibición del trabajo infantil.

*Asimismo, en el Código ético y de conducta profesional de Caixanova se hace público el compromiso de la entidad con la acción responsable, así como su condición de firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la consiguiente observancia de los principios que los componen, entre los que se encuentra el relativo a la erradicación del trabajo infantil.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Convenio con Aldeas Infantiles para el mantenimiento y construcción de centros de acogida y



formación para niños en riesgo de exclusión en la provincia de Pontevedra.

**Objetivos:** Proyecto dirigido a la construcción y mantenimiento de un centro de acogida y formación de mil niños en Haití. Bajo este proyecto se englobará, asimismo, el convenio de colaboración con Aldeas Infantiles.

El Centro de Acogida de Inmigrantes Caixanova en Ourense dispone de instalaciones y programas de atención a los menores de las familias acogidas, facilitando su integración y evitando cualquier riesgo potencial de exclusión o explotación.

## • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.: Riesgo inexistente O.: -	R.: Cumplimiento legal O.: -	R.: Proyectos dirigidos a la infancia O.: Programas de inclusión infantil	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el año 2009 se llevo acabo el diagnóstico del plan de igualdad que se implantará en 2010. De sus conclusiones se pueden extraer como principales aspectos a destacar los siguientes:

- Estabilidad laboral: 100% de la plantilla con contrato fijo.
- Tendencia al equilibrio de género en la composición de la plantilla: crecimiento anual sostenido de 2 puntos porcentuales en la participación femenina.
- Igualdad retributiva: ratio salarial hombre/mujer = 1.
- Igualdad de oportunidades en formación.
- Medidas de conciliación.
- Incremento de la participación femenina en la composición del equipo directivo y comité directivo de la entidad.

Por otra parte, la Cátedra Caixanova de Estudios Feministas de la Universidad de Vigo -cátedra financiada por Caixanova y en la que la entidad representa el 50% de su comisión de seguimiento- constituye un excelente foro de estudio de las causas, consecuencias y líneas de erradicación de la discriminación femenina en el ámbito sociolaboral.

*Objetivos:* Realización de encuestas a través del portal del empleado, dirigidas a la totalidad de la plantilla, sobre su percepción del tratamiento de la igualdad en la política de recursos humanos de Caixanova.



#### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La legislación de los estados en los que Caixanova está presente no permite ningún tipo de discriminación.



De todas formas, y para una mayor garantía de respeto por la igualdad y rechazo de cualquier forma de discriminación sociolaboral, la entidad cuenta con un Código ético y de conducta profesional, donde se recoge de forma expresa el principio de no discriminación por razón de género, raza, origen, condición, religión o ideología política, así como vela por un trato igualitario en su relación con los diferentes grupos de interés con los que interactúa.

Igualmente, Caixanova cuenta con un protocolo de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

La inclusión social constituye uno de los pilares de la estrategia de responsabilidad social corporativa de Caixanova, lo que extiende su preocupación por la eliminación de barreras a colectivos en riesgo de exclusión. En esta línea, destaca el programa de acogida y asesoramiento de inmigrantes, que contempla ámbitos como:

- El asesoramiento legal y administrativo;
- La acogida temporal del inmigrante y su familia -con un servicio de cuidado de niños-;
- La formación;
- La integración laboral y su seguimiento; y
- La sensibilización social.

Asimismo, se promueve la inclusión laboral, a través de:

- El programa de becas de iniciación profesional, con la doble finalidad de estar dirigidas a facilitar la incorporación de jóvenes al mundo del trabajo y de estar destinadas al desarrollo de proyectos medioambientales o de innovación;
- La promoción de la integración social de personas con discapacidad; y
- La oferta de una formación profesional y técnica ajustada a los sectores productivos de su área de influencia, favoreciendo la incorporación de jóvenes al trabajo, así como el desarrollo de la economía local.

En el ámbito de las actuaciones destinadas a la protección e integración de los colectivos más débiles, Caixanova continuó en 2009 ampliando sus actuaciones, mediante iniciativas como:

- El convenio firmado con la Asociación de Ayuda a la Vida para impulsar el Proyecto Básico de Madres;
- El acuerdo con la Fundación ONCE para la atención a las personas con discapacidad visual;
- El acuerdo de apoyo al Proyecto Hombre Galicia para el desarrollo de sus programas de rehabilitación de drogodependientes;
- El servicio de asesoramiento a ONG, para colaborar en la creación de estructuras eficientes de cooperación.

**Objetivos:** En el ámbito de la formalización de políticas antidiscriminatorias, en 2010 se prevé la aprobación e implantación del plan de igualdad de la organización y la difusión interna y externa del Código ético y de conducta profesional.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el año 2009 se llevó a cabo:

- La ampliación del alcance del protocolo de acoso moral y sexual en el trabajo, a los riesgos de trato vejatorio o



*discriminatorio por razón de sexo.*

*- La culminación de la fase de diagnóstico previo para implantar el plan de igualdad en la entidad.*

*- La implantación del Plan Familia, orientado a promover la inserción laboral de familiares de empleados con alguna discapacidad que dificulte su acceso al trabajo.*

*- La aprobación del Código ético y de conducta profesional de Caixanova.*

*- La ampliación del programa de acogida y asesoramiento de inmigrantes, con un nuevo centro en la ciudad de A Coruña, con especial atención a la integración laboral, mediante tareas de orientación, asesoramiento y tramitación. Tan solo en su vertiente sociolaboral, el programa, con sedes en A Coruña, Ourense y Vigo, posibilitó un total de 261 contrataciones a lo largo de 2009.*

*- La segunda convocatoria de becas de iniciación profesional.*

*- La realización de un estudio de accesibilidad física y operativa en el nuevo diseño de oficinas de la red comercial de Caixanova, enfocado a clientes y empleados con algún tipo de discapacidad.*

**Objetivos:** Las acciones más destacadas previstas para 2010 se centran en:

*- Aprobación e implantación del plan de igualdad.*

*- Realización de encuestas de clima y percepción sobre la igualdad dentro de la organización.*

*- Constitución de la comisión de seguimiento del plan de igualdad.*

*- Difusión interna y externa del Código ético y de conducta profesional.*

*- Creación del comité de ética profesional de Caixanova.*

*- Tercera convocatoria de becas de iniciación profesional.*

*- Apoyo a proyectos de integración laboral de personas con discapacidad en la cadena de suministro de la entidad.*



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se pueden consultar todos estos datos en el informe anual de la caja, en la memoria de





responsabilidad social corporativa y en el informe anual de gobierno corporativo (IAGC), todos ellos disponibles en el portal corporativo de Caixanova ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)). La memoria anual de Caixanova y el IAGC pueden, asimismo, ser consultados en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

Su publicación se difunde a través del portal del empleado, del boletín de clientes de la entidad, de los medios generales de comunicación y del propio portal corporativo de Caixanova.

Junto a la memoria de RSC se publica una breve encuesta de opinión con el fin de invitar a sus lectores a participar en su proceso de mejora continua de la información.

**Objetivos:** Continuidad con la política de transparencia informativa y, consiguientemente, con la línea de publicación de informes de periodicidad anual.

---

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los establecidos en el proceso descrito en el protocolo de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo. Los órganos intervinientes en una situación de acoso son los siguientes:

- **Instructor:** persona encargada de realizar la investigación sobre las denuncias en materia de acoso y llevar a cabo las actuaciones precisas en el ejercicio de su función y establecidas en este protocolo.

- **Comisión de seguimiento:** órgano autónomo e independiente, encargado de realizar el seguimiento de los supuestos de acoso.

**Objetivos:** Una vez aprobado e implantado el plan de igualdad de Caixanova, se disolverá la comisión negociadora y se constituirá la comisión de seguimiento de su aplicación.

Por otra parte, el código ético y de conducta profesional contempla a creación de un comité de ética profesional que asume las funciones de interpretación máxima de contenido del código, de análisis de las posibles sugerencias de mejores prácticas en su implantación y/o, en su caso, de propuesta de revisión de su contenido.

---

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Durante el año 2009 no se abrió ningún expediente por acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.:Plan de igualdad</p> <hr/> <p>O.:Encuestas internas de percepción de la igualdad</p>	<p>R.:Codigo ético. Plan de igualdad. Protocolo de prevención de acoso. Integración social</p> <hr/> <p>O.:Aprobación del plan de igualdad. Difusión del código ético</p>	<p>R.:Portocolo de prevención de acoso.. Código ético. Plan de igualdad. Integración social</p> <hr/> <p>O.:Plan de igualdad. Código ético y comité de ética. Proyectos integración social</p>	<p>R.:Órganos internos de cumplimiento</p> <hr/> <p>O.:Comisión de seguimiento del plan de igualdad. Comité de ética profesional</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Implantación de un sistema de gestión ambiental y certificación, en base a la norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS, en el complejo de la calle López Mora, de la ciudad de Vigo -que engloba al centro de informática de Caixanova, la universidad corporativa (Unova) y un edificio administrativo-, así como en el Pazo y Finca de San Roque -edificio del siglo XVII y finca de más de 14.000 metros cuadrados ubicados en el centro de Vigo-, que se suman así al sistema implantado y certificado en 2008 por la Fundación Caixanova para el Centro Social de Pontevedra.

Asimismo, Caixanova lleva a cabo diversos proyectos de sensibilización y formación medioambiental desde su obra social, como:

- Centro interactivo de formación medioambiental (Naturnova): dirigido a fomentar el conocimiento del medio y su protección entre niños y jóvenes;
- Celebración de la semana del medio ambiente;
- Becas de medio ambiente: programa dirigido a facilitar el acceso de recién titulados al mercado laboral, a través de proyectos medioambientales en las áreas de influencia de la entidad. El programa apoyó el desarrollo de un centenar de proyectos empresariales en las cuatro provincias gallegas, atendiendo temas como la recuperación de espacios protegidos, la conservación de la biodiversidad autóctona, la investigación y desarrollo de nuevos productos y/o procesos industriales más respetuosos con el medio ambiente o la optimización de la utilización de recursos energéticos, en el marco de apoyo a proyectos que apuestan por un desarrollo sostenible. Este programa fue galardonado en 2009 con el segundo premio a la Mejor Obra de Conocimiento y Mejora del Medio Ambiente otorgado por la publicación "Mi cartera de inversión" a la obra social de las cajas de ahorros.
- Estudio del Instituto de Desarrollo de Caixanova, en colaboración con Aguas de Galicia y la Universidad de Vigo, sobre las necesidades, soluciones técnicas y modelos de financiación en materia de depuración de aguas residuales del área geográfica determinada por las cuencas de los ríos Lérez, Oitavén y Verdugo.

*Objetivos:* En el año 2010 los principales objetivos planteados por Caixanova en este ámbito son:

- El mantenimiento del sistema de gestión ambiental de Caixanova y Fundación Caixanova;
- La publicación en el portal de empleo de una guía de buenas prácticas medioambientales en el puesto de trabajo; y
- Nueva convocatoria de becas de medio ambiente.



Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009, se llevó a cabo un estudio de eficiencia energética para las oficinas de la red comercial de Caixanova.

Paralelamente, en 2009 Caixanova adoptó una serie de medidas de reducción de impactos, entre las que destacan:

- La iniciativa "Tu papel importa", para fomentar el uso del internet en la relación con los clientes, con el fin de reducir el uso del papel en las más de trece millones de comunicaciones postales anuales;
- Eliminación de todas las torres de refrigeración de nuestra sede central;
- Sustitución de los ascensores tradicionales por ascensores ecológicos;
- Sustitución de los conductos de aire acondicionado de la sede central, contruidos con fibra de vidrio, por otros de material no contaminante y más fácil de limpiar;
- Implantación de un sistema de gestión integral de las instalaciones de la sede central, lo que permitirá reducir el consumo energético tanto del alumbrado como de la climatización del edificio;
- Inicio del proceso de sustitución progresiva del gas refrigerante utilizado en los equipos de aire acondicionado, del tipo R22, por otro gas alternativo de los denominados ecológicos;
- Equipamiento de las nuevas y reformadas sucursales con sistemas de climatización de alta eficiencia, así como regulación del nivel de iluminación en las zonas próximas a las cristaleras en función de la intensidad de luz en el exterior;
- Eliminación de todos los transformadores eléctricos que utilizaban aceite contaminante del tipo Pyraleno como sistema de refrigeración;
- Avance en los estudios y experiencias piloto encaminados a implantar un sistema de telecontrol para las instalaciones eléctricas y de iluminación en todas las sucursales con el fin de gestionar y reducir el consumo energético de las mismas (control de temperatura, apagado de la iluminación, apagado de ordenadores e impresoras, etc.).

**Objetivos:** - La realización de un estudio de mejora de la eficiencia energética en el complejo de la calle López Mora, que engloba al centro de informática de la entidad, a la universidad corporativa de Caixanova (Unova) y a un edificio de servicios administrativos.

- En 2010 se comunicará a todos los empleados una guía de buenas prácticas ambientales en la oficina, con indicación de fórmulas de ahorro de consumos.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C2I1)

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** Información no disponible.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Sistema de gestión ambiental, Eficiencia energética <hr/> O.: Mantenimiento de las certificaciones. Guía buenas prácticas ambientales, Ampliar el estudio de eficiencia energética a otras áreas de la caja	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

*Implantación:* - Caixanova y la Fundación Caixanova disponen de un sistema de gestión ambiental certificado para sus centros del complejo de la calle López Mora, de Vigo, el Centro Social de Caixanova en Pontevedra y el Pazo y Finca de de San Roque, certificados en base a la norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS.

*Directamente implicados en el sistema, un total de 149 empleados recibieron formación medioambiental.*

*- Asimismo, Caixanova analiza los principales impactos ambientales derivados de su actividad a nivel global, tales como consumo de papel, consumo de agua, consumo de energía, emisiones de gases de efecto invernadero y de gases contaminantes, haciendo pública su evolución en la memoria anual de responsabilidad social corporativa.*

*- Diagnóstico de impactos y objetivos de su minoración, relacionado con la campaña "Tu papel importa", dirigido a la sensibilización de los clientes de Caixanova invitándoles a recibir las comunicaciones de la entidad a través del canal internet y reducir el consumo de papel.*

*Objetivos:* En 2010 está previsto el mantenimiento y renovación de las certificaciones obtenidas, así como la publicación de los impactos de la actividad de la entidad en el medio.



#### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El respeto medioambiental en todos sus ámbitos de actuación, constituye uno de los ejes en los que se basa la estrategia de responsabilidad social corporativa de Caixanova.

*Caixanova y la Fundación Caixanova cuentan con una política medioambiental firmada por el director general de la entidad*





y vicepresidente de la Fundación Caixanova, como muestra del más alto compromiso de la entidad con la protección de su entorno.

En 2009 se aprobó el Código ético y de conducta profesional de Caixanova (documento adjunto en las políticas del principio 1), que recoge expresamente el respeto medioambiental como uno de los principios del compromiso ético de la entidad.

**Objetivos:** En 2010 está prevista la difusión, interna y externa, del Código ético y de conducta profesional de Caixanova.

Igualmente, se publicará una guía de buenas prácticas medioambientales en la oficina, dirigido a la totalidad de la plantilla de Caixanova, difundándose a través del portal del empleado de la entidad.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** - Certificaciones medioambientales de centros gestionados por Caixanova y la Fundación Caixanova.

Dentro del sistema de gestión ambiental, en el ejercicio 2009 se llevó a cabo la formación en sensibilización medioambiental de 149 empleados adscritos a los centros certificados, así como la difusión de una guía de buenas prácticas dirigida a los proveedores y usuarios de dichos centros.

- Estudio de eficiencia energética en la red comercial de Caixanova.

**Objetivos:** - En 2010 está previsto mantener el sistema de gestión ambiental en los centros a los que alcanzan las actuales certificaciones.

- Igualmente, se publicará una guía de buenas prácticas medioambientales en la oficina, dirigido a la totalidad de la plantilla de Caixanova, difundándose a través del portal del empleado de la entidad.

- En 2010 se continuará avanzando en la mejora de impactos ambientales, con el estudio de eficiencia energética y uso de energías limpias en el complejo López Mora en Vigo, que engloba al centro de informática de la entidad, la universidad corporativa de Caixanova (Unova) y un edificio de servicios administrativos.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* - Caixanova cuenta con un departamento de responsabilidad social corporativa (RSC), entre cuyos cometidos se encuentra la detección de los aspectos ambientales que aplican a la actividad de Caixanova y proponer iniciativas de mejora de su impacto en el entorno.

- En el ámbito del sistema de gestión ambiental de Caixanova y la Fundación Caixanova está constituido un comité de medio ambiente con el cometido de velar por la aplicación de dicha política y proponer acciones de mejora.

- Paralelamente, el comité de ética profesional de Caixanova vela por el cumplimiento del compromiso con la preservación del medio hecho público por Caixanova en su código ético.

---

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los objetivos medioambientales sometidos a un seguimiento cuantificable de su cumplimiento se circunscriben al ámbito del sistema de gestión implantado en los centro certificados.

Se pueden localizar en las declaraciones medioambientales, disponibles en la página web de la entidad, [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es), dentro del epígrafe de "Compromiso medioambiental", en el apartado de "Responsabilidad social corporativa", así como en los registros públicos de EMAS.

---

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Información no disponible.

Si bien no existe una estadística completa, se ha verificado la certificación ambiental en base a la norma ISO 14001 de los principales proveedores de Caixanova cuyo impacto en el medio pueda considerarse como crítico.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	<p>R.:Certificaciones medioambientales</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento de las certificaciones medioambientales</p>	<p>R.:Política medioambiental. Código ético y de conducta profesional</p> <hr/> <p>O.:Difusión del código ético. Guía buenas prácticas ambientales en la oficina</p>	<p>R.:Sistema de gestión ambiental. Código ético. Eficiencia energética</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento sistema de gestión. Guía buenas prácticas. Eficiencia energética</p>	<p>R.:Departamento de RSC. Comité de medio ambiente</p> <hr/> <p>O.: -</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* - Caixanova participa directa e indirectamente (a través de su filial el Banco Gallego) en el accionariado de más de cincuenta sociedades con objeto ambiental centrado tanto en el desarrollo de energías renovables, como la fabricación de placas solares o la construcción y explotación de parques eólicos, así como en el tratamiento de aguas residuales.

- Los proyectos ligados al programa de becas de iniciación profesional (citado en el principio 7) tuvieron, entre otros destinos, la investigación y desarrollo de nuevos productos y/o procesos industriales más respetuosos con el medio ambiente o la optimización de la utilización de recursos energéticos, en el marco de apoyo a proyectos que apuestan por un desarrollo sostenible.

*Objetivos:* En 2010 Caixanova reforzará el apoyo a iniciativas empresariales relacionadas con energías limpias.



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

*Respuesta:* 3

*Implantación:* 1. En 2010 se llevó a cabo el estudio de mejora de la eficiencia energética en la red comercial de Caixanova.

2. Segunda convocatoria del programa de becas de iniciación profesional otorgadas por el Instituto de Desarrollo Caixanova, a través del cual se apoyó el desarrollo de un total de 89 proyectos empresariales relacionados con el medio ambiente y con la innovación.

3. A finales de 2009 finalizó el estudio sobre el estado y mejor aprovechamiento de las cuencas hidrográficas de los ríos



Lérez y Oitabén, en la provincia de Pontevedra, patrocinado por el Instituto de Desarrollo Caixanova.

**Objetivos:** Estudio de mejora de la eficiencia energética del complejo López Mora, en Vigo, que alberga al centro de informática de la entidad, su universidad corporativa (Unova) y un edificio administrativo.

Nueva convocatoria del programa de becas de medio ambiente.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Datos no disponibles.

## • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Empresas participadas <hr/> O.:Refuerzo del apoyo a proyectos de aprovechamiento de energías limpias	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caixanova cuenta con un departamento de Riesgo Operacional, responsable de la elaboración de un mapa de riesgos que contempla apartados específicos de fraude interno y externo, en los que se enmarcan los posibles riesgos de corrupción derivadas de fallos o vulneraciones de procesos operativos internos.

Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo, de la que dependen, asimismo, la unidad de Compliance de la oficina de Miami y el departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales, dispone de un mapa de riesgos en el ámbito de su alcance, que revisa anualmente tanto por circunstancias de la entidad, como por adaptación normativa.

Caixanova ha definido una lista de referencia de operaciones potencialmente sospechosas de estar vinculadas con el blanqueo de capitales asociado a la corrupción u otros delitos graves. Esta lista se actualiza periódicamente y se promueve su difusión entre los empleados de Caixanova, tanto en España, como en Portugal y Estados Unidos para facilitar la detección de operaciones que podrían estar en contradicción con la política general de Caixanova de prevenir la utilización, siquiera involuntaria, de sus productos y servicios para el blanqueo de capitales.

Anualmente la Unidad e Prevención de Blanqueo actualiza los indicadores de riesgo país, entre los que se incluyen diversos indicadores de solvencia institucional y financiera, así como las advertencias internacionales sobre las jurisdicciones de mayor riesgo y los indicadores internacionales sobre corrupción publicados por la organización Transparencia Internacional.

La prevención de las actividades financieras relacionadas con la corrupción y el terrorismo es una de las prioridades del programa de prevención del blanqueo, en que se han actualizado los sistemas de detección de alertas destinadas a la comunicación de operaciones con indicios de blanqueo, de acuerdo con la normativa vigente en España, Portugal y Estados Unidos.

El informe anual de revisión elaborado por expertos externos evalúa la eficacia de los programas existentes en Caixanova.

*Objetivos:* Implantación de:





- Modelo KYC RBA de prevención del blanqueo basado en la evaluación del riesgo;
- Modelos de evaluación de riesgo país y riesgo asociado a la actividad económica de todos los clientes.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* - Desde enero de 2008, Caixanova es firmante de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, adheriéndose, asimismo, a la Red Española del Pacto Mundial.

- Caixanova cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC), así como ha desarrollado e implantado políticas en el ámbito de la directiva MiFID que afectan, directa o indirectamente, al décimo principio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, como las referidas a:

- gestión de conflictos de interés;
- incentivos;
- salvaguarda de activos; y,
- mejor ejecución.

- En cuanto al Riesgo Operacional, está definido un proceso de definición, medición y control, basado en una aplicación específica que permite una gestión adecuada de los riesgos asociados al presente principio y el cálculo del quebranto potencial para la entidad en caso de ocurrencia.

- En 2009 Caixanova aprobó su Código ético y de conducta profesional que recoge los principios éticos de actuación de la entidad, así como las pautas de desempeño profesional de toda su plantilla en el ámbito de su actividad profesional, con mención especial -entre otros apartados relacionados con este principio- al estricto cumplimiento de la legalidad, a la colaboración con supervisores y administraciones públicas, a la difusión de buenas prácticas, a la independencia y el conflicto de intereses, así como al tratamiento de obsequios, compensaciones e incentivos.

- En 2009, Caixanova aprobó una nueva política de remuneraciones, asociada a la gestión del riesgo –Pilar II del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea-, complementaria a la Política de conflictos de interés recogida en el Reglamento Interno de Conducta (RIC), con la doble finalidad de lograr un adecuado equilibrio entre los intereses y objetivos de negocio de la entidad y el esfuerzo y la motivación profesional de sus empleados, así como el favorecer una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

La nueva Política de remuneraciones garantiza la independencia de las funciones de negocio de las de control y se alinea con los objetivos, estrategia, valores e intereses a largo plazo, considerando no solo los resultados financieros, sino también la conformidad con otros valores como la ética o el comportamiento con los clientes, entre otros. Así, el cumplimiento de las directrices del Código ético y de conducta profesional de Caixanova se tomará en consideración en los procesos de valoración de los empleados de la entidad.

- Caixanova colabora con las autoridades supervisoras, comunicando las operaciones sospechosas al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).



- El nuevo organigrama de Caixanova, implantado en enero de 2009, reforzó las estructuras de control del riesgo, que se mantienen estrictamente separadas de las áreas comerciales y de negocio, lo que garantiza la total independencia y efectividad en el ejercicio de sus funciones.

- En 2009 se llevó a cabo un refuerzo de las políticas y procedimientos de la oficina operativa de Caixanova en Miami.

**Objetivos:** - Caixanova prevé definir en 2010 una nueva política de admisión de clientes.

- Asimismo, se llevará a cabo la adaptación de Caixanova a la transposición de la legislación española de la tercera directiva en materia de prevención de blanqueo de capitales.

- Avance en la definición de criterios de evaluación de proveedores.

- En 2010 se implantará una nueva política de recursos humanos que refuerce la garantía de aplicación de altos estándares éticos en la selección y contratación de personal.

- En 2010 está prevista la difusión interna y externa del Código ético y de conducta profesional de Caixanova.

---

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el ámbito del desarrollo de MiFID, Caixanova implantó una política de incentivos, publicada en el portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).

Asimismo, el código ético y de conducta profesional recoge un apartado específico sobre "Obsequios, compensaciones e incentivos", en los siguientes términos:

Ø "Las personas que trabajan en Caixanova no podrán aceptar regalos, servicios, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada con su actividad profesional en la caja que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro tercero, que debido a su elevado valor pudieran condicionar su independencia e imparcialidad y así comprometer los intereses, reputación y principios de la entidad. Bajo ningún concepto se podrán aceptar cantidades en metálico.

Ø En caso de duda, el empleado/a, antes de la aceptación del obsequio deberá plantear una consulta a la Unidad de Recursos Humanos, indicando:

a) Descripción del obsequio

b) Importe estimado

c) Identidad y relación con la entidad de la persona que lo realiza

d) Motivo por el que se produce y riesgo de injerencia.

Ø Del mismo modo, no podrán ofrecerse en nombre y a cuenta de Caixanova regalos, servicios, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación con el propósito de persuadir o recompensar a los órganos de gobierno de la entidad, administraciones públicas, clientes, proveedores, intermediarios o cualquier otro tercero, que puedan tener influencia directa



en el desarrollo de la relación que la caja mantiene con los mismos, salvo los derivados de los usos y costumbres y de las prácticas de protocolo y cortesía.

Ø Todo ello sin perjuicio de la política sobre incentivos en la prestación de servicios de inversión de Caixanova, en función de la cual, y a fin de garantizar la actuación en interés de sus clientes, establece que sólo se admitirán aquéllos que sean conformes con la normativa y, en particular, sólo se aceptarán incentivos procedentes de terceros cuando sean acordes con las prácticas del mercado, no menoscaben la actuación en interés de sus clientes y contribuyan a aumentar la calidad del servicio prestado".

**Objetivos:** En 2010 está prevista la difusión interna y externa del Código ético y de conducta profesional de Caixanova, así como el asesoramiento en su interpretación por parte del comité de ética profesional de la entidad.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Como hechos más destacados, en el año 2009 se ha llevado a cabo:

- La aprobación del código ético y de conducta profesional de Caixanova;
- La continuación con la preceptiva formación a los empleados en materia de prevención de blanqueo de capitales y corrupción, implicando a un total de 279 profesionales de la entidad;
- El diseño, en colaboración con un equipo externo de expertos de un modelo de evaluación del riesgo, denominado RBA (Risk Based Approach);
- El análisis y preparación de la contratación de listas externas sobre personas y entidades especialmente designadas o con responsabilidades públicas relevantes;
- El análisis de un nuevo modelo de detección de alertas sobre operaciones potencialmente sospechosas de abuso de mercado (COS).

**Objetivos:** - Difusión del Código ético y de conducta profesional de Caixanova a través del portal de empleado y del portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).

- Desarrollo de un nuevo plan de formación presencial basado en las novedades introducidas por la transposición de la tercera directiva de prevención del blanqueo de capitales, exigida a la totalidad de la plantilla.
- Implantación modelo KYC de análisis de riesgos.
- Implantación del proyecto COS, de alertas de operaciones potencialmente sospechosas.
- Actualización de las áreas de riesgo identificadas en la organización.
- Puesta en marcha del nuevo protocolo de contratación de personal, en base a una política de refuerzo de los criterios éticos en el proceso de selección e incorporación a la entidad.
- Contratación de listas externas sobre personas y entidades especialmente designadas o con responsabilidades públicas

relevantes.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 Caixanova ponía a disposición de todos sus clientes y usuarios las políticas adoptadas por la entidad en el ámbito de aplicación y desarrollo de la directiva MiFID.

Los aspectos básicos de la política y de los procedimientos de prevención de blanqueo son dados a conocer a otras entidades, con la finalidad de reforzar, de modo coordinado, la fortaleza del sistema financiero frente a la penetración del blanqueo de fondos de origen delictivo o ligados a la financiación del terrorismo.

El contenido del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC) es difundido en el portal corporativo de Caixanova ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).

*Objetivos:* En 2010 está prevista la difusión del Código ético y de conducta profesional de Caixanova a la totalidad de su plantilla, a través del portal del empleado, y a sus restantes grupos de interés, a través del portal corporativo de la entidad ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) dentro del epígrafe de "Compromiso ético", dentro del apartado de "Responsabilidad social corporativa".

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todas las donaciones y patrocinios están sometidos a un proceso de aprobación, ejecución y control basado en principios de eficiencia social y transparencia.

Las donaciones realizadas a través de la obra social de Caixanova están, asimismo, sujetas a la verificación del cumplimiento legal y posterior aprobación de la liquidación del presupuesto por parte de la Xunta de Galicia.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El área de Auditoría vigila la correcta actuación de las unidades y profesionales de Caixanova en el desarrollo de su actividad profesional.

Como órganos internos de vigilancia en materia de corrupción, cabe destacar el papel desempeñado por:

- La Comisión de Prevención de Blanqueo, en donde están representadas, al más alto nivel, todas las áreas de negocio y de control afectadas; y,
- El Órgano de Control y Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC).



*Objetivos:* Implantación de mecanismos de aplicación del Código ético y de conducta profesional, una vez haya sido difundido, que contempla la creación de un Comité de ética profesional.

## • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Política de prevención de blanqueo de capitales</p> <hr/> <p>O.:Política admisión de clientes. Adpatación normativa. Difusión del código ético</p>	<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Implantación modelo RBA de análisis de riesgos</p> <hr/> <p>O.:Difusión del código ético. Modelo KYC. Implantación proyecto COS</p>	
<b>Empleados</b>		<p>R.:Código ético. Política de remuneraciones. Organigrama. Cumplimiento normativo. Pacto Mundial N.U.</p> <hr/> <p>O.:Criterios éticos de admisión. Adaptación normativa. Difusión del código ético</p>	<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Formación. Refuerzo sucursales extranjero</p> <hr/> <p>O.:Difusión código ético. Plan de formación. Áreas riesgo. Protocolo contratación</p>	
<b>Proveedores</b>		<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Pacto Mundial de N.U.</p> <hr/> <p>O.:Avance en definición criterios de evaluación. Difusión del código ético</p>	<p>R.:Código ético y de conducta profesional</p> <hr/> <p>O.:Difusión del código ético y de conducta profesional</p>	
<b>Sociedad</b>		<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Pacto Mundial de N.U.</p> <hr/> <p>O.:Difusión del código ético</p>	<p>R.:Código ético y de conducta profesional</p> <hr/> <p>O.:Difusión del código ético. Listas externas personas con responsabilidad pública</p>	
<b>Medio ambiente</b>		<p>R.:Código ético y de conducta profesional. Pacto Mundial de N.U.</p>	<p>R.:No aplica</p>	



		O.:Difusión del código ético	O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	<p>R.:Riesgo operacional. Prevencción de blanqueo. Cumplimiento normativo</p> <hr/> <p>O.:Nuevos modelos de prevencción de blanqueo y de evaluación de riesgos.</p>			

R.: Respuesta

O.: Objetivo