



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

MicroBank S.A. (de la Caixa)



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: MicroBank S.A. (de la Caixa)

- *Dirección web:* www.microbanklacaixa.es
- *Alto cargo:* Josep Francesc de Conrado y Villalonga, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 22/04/2009
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Banca social
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Página WEB
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 04 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Merche Farré
- *Tipo de informe:* A

• 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.



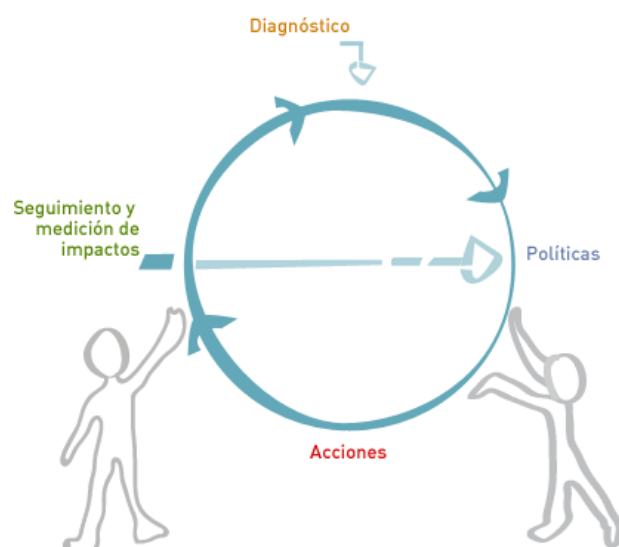
ACCIONES

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 tiene riesgos en materia de Derechos Humanos. ¿Cuáles son? (P1C1I1)

Respuesta: No

Implantación: MicroBank lleva a cabo su actividad respetando los derechos humanos. Tanto la gestión diaria como la estratégica tienen como base a los derechos humanos. La adhesión al pacto mundial en el año 2009, es prueba de nuestro respeto y apoyo a la protección universal y defensa de los derechos humanos.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

Respuesta: Otros

Implantación: Está previsto en el año 2010 elaborar un código de valores éticos y principios de actuación para MicroBank.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P1C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank pone a disposición de sus clientes los canales que "la Caixa" ha habilitado para transmitir sus quejas, comentarios y sugerencias, puesto que ofrece sus productos y servicios a través de las oficinas de "la Caixa". Adicionalmente a estos canales internos, los clientes de MicroBank pueden acudir también a una figura que la entidad pone de forma voluntaria a su disposición: el defensor del cliente de las cajas de ahorros catalanas. Sus decisiones no son vinculantes para el cliente, pero si de obligado cumplimiento para MicroBank, lo que convierte al defensor en una valiosa figura para el cliente y de esta manera MicroBank muestra también su compromiso de servicio y transparencia.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?. Descríbalos. (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank efectua revisiones periódicas de los ratios y las valoraciones obtenidas en el servicio de atención al cliente

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C511)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todos los empleados han sido informados del código ético

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	R.:Riesgo muy Bajo	R.:Politica de atención al cliente	R.:Atención al cliente	R.:Servicio de atención al cliente
	O.: -	O.:Mejora continua.	O.:Mejora continua	O.:Mejora continua
Empleados	R.:Riesgo muy bajo	R.:Código de ética	R.:Codigo de ética	R.:Cumplimiento normativo
	O.: -	O.:Difusión y cumplimiento	O.:Seguimiento código	O.: -
Proveedores	R.:Riesgo muy bajo	R.:Pacto Mundial	R.:Pacto Mundial	R.:Pacto Mundial
	O.: -	O.:Difusión y cumplimiento	O.:Difusión y seguimiento	O.:Seguimiento
Sociedad	R.:Riesgo muy bajo	R.:Fomento autoempleo e inclusión financiera	R.:Pacto Mundial	R.:Inclusión financiera
	O.: -	O.:Incrementar la inclusión financiera	O.:Difusión	O.: -

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:

¿Dispone la entidad de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos? Especificar el riesgo e indicar si se favorece a aquellos que tienen certificaciones. (P2C1I1)

Respuesta: No

Implantación: No disponemos de una clasificación de nuestros proveedores en función de estos riesgos, pero la relación con los mismos se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política formal de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Las relaciones con los proveedores se enmarcan dentro del respeto al marco legal vigente



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P2C3I1)

Respuesta: No

Implantación: En el año 2009 no se ha establecido ninguna acción concreta respecto a este principio.

Objetivos: Se está estudiando la posibilidad de incorporar cláusulas en los contratos de servicios en relación al respeto a los derechos humanos.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C4I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: No se han solicitado certificaciones a proveedores

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.: Riesgo bajo	R.: Cumplimiento contractual	R.: Evaluación proveedores	
	O.: Intensificación Controles	O.: -	O.: -	

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. (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Los trabajadores tienen reconocido su derecho de afiliación sindical



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Dado el tamaño de la compañía no se ha considerado necesario formalizar una política de consulta, sin embargo los empleados pueden utilizar canales de comunicación interna



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P3C3I1)

Respuesta: No

Implantación: Por la actividad de MicroBank esta se incluye en el convenio colectivo de banca



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿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? Descríbalos. (P3C4I1)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: SI

Implantación: La dirección general y directores de área estan a disposición de todos los empleados

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Sin riesgo	R.:Comunicación	R.:Convenio colectivo	R.:comunicación
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

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. (P4C111)

Respuesta: No

Implantación: Dado que MicroBank cumple con la normativa vigente, no existe ni existirá trabajo forzoso en la entidad

¿Ofrece la entidad a sus empleados facilidades para conciliar la vida profesional y familiar, ejemplo, considerar un horario flexible de trabajo o permitir el teletrabajo? Descríbalas. (P4C211)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank tiene establecida una política de horario flexible en la entrada y la salida



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores? (P4C311)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank cumple con la legalidad vigente y cumple con lo señalado en el convenio colectivo de Banca



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C411)

Respuesta: No

Implantación: Dado el tamaño de la entidad no se ha considerado necesario



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en lo relativo a horarios, horas extra, medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, etc.? Describalos. (P4C511)

Respuesta: SI

Implantación: Dado el tamaño de la entidad, desde las direcciones de área y dirección general se controla el cumplimiento de las políticas establecidas.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Riesgo inexistente, Horario flexible	R.:Convenio colectivo de Banca	R.: -	R.:Comunicación
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• 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. (P5C1I1)

Respuesta: No

Implantación: No es un riesgo de la entidad



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank cumple con la normativa vigente además del convenio colectivo.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C3I1)

Respuesta: No

Implantación: -

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Riesgo inexistente	R.: Cumplimiento de la ley	R.: -	
	O.: -	O.: -	O.: -	

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 tiene riesgos identificados directa o indirectamente para cada grupo de interés de su entidad en relación a este principio. ¿Cuáles son? (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: La compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en MicroBank se establece en función del nivel profesional y del nivel de su desempeño, con independencia del género.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

Respuesta: No

Implantación: Sin riesgo



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)

Respuesta: No

Implantación: Sin riesgo

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C411)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank siempre ha valorado las aptitudes de la persona independientemente del sexo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: MicroBank reporta a la Caixa los parámetros de personal que esta solicita para la elaboración de la memoria de responsabilidad social corporativa.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Sin riesgo O.: -	R.:Sin riesgo O.: -	R.:Sin riesgo, Sin riesgo O.: -	
Varios grupos de interés				R.:Memoria O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro de su compromiso medioambiental, la entidad se compromete cada año en reducir al máximo cualquier efecto que pueda revertir negativamente en el medio ambiente. Para ello MicroBank promueve distintas acciones entre sus empleados: uso de papel reciclado, digitalización de documentos, envío on-line de la felicitación navideña.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

Respuesta: 0

Implantación: La entidad dedica esfuerzos continuados en la sensibilización al respeto al medio ambiente y racionalización energética.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Compromiso O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

Respuesta: No

Implantación: No es área prioritaria para la compañía en este momento



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

Respuesta: No

Implantación: No es área prioritaria para la compañía en este momento.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

Respuesta: No

Implantación: No es área prioritaria para la entidad en este momento



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Electricidad: 0

Agua: 0

Papel: 0

Implantación: No es área prioritaria para la entidad en este momento.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: -	R.: -	R.: -	
	O.: -	O.: -	O.: -	

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 la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Con el fin de atender las necesidades de los clientes, MicroBank ha reforzado los servicios que presta a través de teléfono móvil.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Datos no disponibles

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Riesgo bajo O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

¿Realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su entidad y en su sector de actividad? (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Desde el área de riesgo, en colaboración con la Caixa, se lleva a cabo la definición, control y seguimiento de los riesgos.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Como parte de su compromiso la honestidad y la legalidad vigente, MicroBank mantiene una actitud proactiva respecto a la transparencia en el sentido más amplio del término.

- Prevención del blanqueo de capitales: MicroBank con el soporte de la Caixa adopta medidas para garantizar la identificación y conocimiento de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno y la máxima colaboración con las autoridades.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los empleados de las oficinas de la Caixa, que actúan como red de distribución de los productos de MicroBank, tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo de capitales integrado en la intranet

de la entidad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de intereses los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por cada grupo de interés que los conocen. (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los empleados disponen del texto íntegro del código ético

¿Dispone la entidad de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado que se rige por algún principio o compromiso de transparencia y buen gobierno (de acuerdo a la legalidad vigente en el ámbito geográfico donde opera)? Indicar principios o compromisos adquiridos. (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: -

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.: - O.: -	R.: Políticas de blanqueo O.: -	R.: Código ético O.: -	
Empleados	R.: - O.: -	R.: Código ético O.: -	R.: Código ético O.: -	
Proveedores	R.: - O.: -	R.: Pacto mundial O.: -	R.: Pacto mundial O.: -	
Sociedad	R.: - O.: -	R.: Pacto mundial O.: -	R.: Pacto mundial O.: -	
Varios grupos de interés				R.: - O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo