



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

Caja de Ahorros del Mediterráneo - CAM



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Caja de Ahorros del Mediterráneo - CAM

- *Dirección web:* www.cam.es
- *Alto cargo:* Modesto Crespo Martínez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 21/06/2005
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Financiera
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente
- *Países en los que está presente:* España y EEUU. Además, cuenta con Oficinas de Representación en Suiza, Cuba, República Dominicana, México, China, Polonia, Reino Unido y Marruecos.
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Se ha habilitado un espacio en la página WEB de CAM (www.cam.es) que incorpora los Informes de Progreso junto a las Memorias de Responsabilidad Social Corporativa
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 11 de noviembre de 2010
- *Responsable:* M^a Dolores Amante Guirao
- *Tipo de informe:* A+C

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



CAM

Caja Mediterráneo



Alicante, 21 de octubre de 2010

Nos complace presentar el cuarto Informe de Progreso de Caja Mediterráneo, en el que informamos a nuestros grupos de interés acerca de nuestros avances en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial.

Entre las actuaciones de 2009 quisiera destacar el despliegue de las iniciativas de Igualdad, que se han concretado en el diseño de nuestro Plan de Igualdad, y de los 26 objetivos de seguimiento de igualdad en relación con 5 Áreas funcionales, en la organización de 21 jornadas de divulgación de la RSC para empresarios centradas en los aspectos de Igualdad y Conciliación y en la continuidad de las actividades que configuran el programa "CAM Igualdad" en el ámbito de la prevención de la violencia de género.

Hemos dotado con 25,85 millones los recursos destinados a Solidaridad y Desarrollo Social, que se han incrementado en un 44,05% respecto al ejercicio anterior.

Por otra parte, CAM, que cuenta desde 2003 con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN-ISO 14001, ha vuelto a superar en 2009 la auditoría ambiental, relativa al cumplimiento de los protocolos de certificación del EMAS III, y ampliado la certificación ISO 14001:2004 a nuestro Centro de Medio Ambiente "Torre Guil". Queremos destacar igualmente que, en el marco del compromiso de reducción de emisiones de CO₂, a partir del 5 de junio de 2009, todos los contratos de suministro eléctrico, tanto de Oficinas como de los 7 Edificios Centrales Certificados, se han realizado en la modalidad de Energía Verde Certificada, a través de Unión FENOSA.

Asimismo, informamos que se ha publicado el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 2009, disponible para su consulta y descarga en la dirección: <https://www.cam.es/Documentos/CAM/CAS/INSTITUCIONAL/Acerca%20de%20la%20Caja/RSC/2009/MEMORIA-RSC-2009.pdf>. Este informe, está verificado por el auditor externo de los estados financieros, y sigue las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel de máxima exigencia (A+).

Finalmente, deseo reiterar el compromiso de Caja del Mediterráneo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación y difusión de sus diez principios.

Atentamente.

pdfMachine

A pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

• 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: En nuestro Informe de RSC 2009, se hace referencia a la valoración de los indicadores de Derechos Humanos del estándar GRI.

Objetivos: Internalización de los valores corporativos que están estrechamente relacionados con la protección de los DDHH

Mantener el nivel de cero denuncias y reclamaciones relacionadas con asuntos de DDHH.

Propiciar el cambio de las actitudes que sustentan la violencia de género, con el propósito de favorecer la autonomía de las mujeres, construyendo una sociedad más justa y respetuosa con los DDHH.



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: El compromiso de CAM con los DDHH se ve reflejado en su adhesión desde junio de 2005 al Pacto Mundial, y en el logro de la calificación A+ de su Informe de RSC 2009.

A nivel de estructura interna la implementación de políticas de Derechos Humanos se manifiesta también en la existencia de la Dirección de RSC.

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, atiende las reclamaciones presentadas por los clientes, las



analiza y emite recomendaciones que permiten el desarrollo de acciones de mejora para gestionar adecuadamente sus inquietudes.



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 noviembre de 2009, CAM publicó su Manual de Lenguaje no sexista.

Publicación en la intranet corporativa del Manual de Comportamiento Directivo.

Se ha diseñado el Plan de Igualdad de la Entidad.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: - CAM es firmante del Pacto Mundial, desde el año 2005.

- El Servicio de Atención al Cliente propone las recomendaciones oportunas a la Organización para mejorar aspectos de atención al cliente y da cumplida información al Consejo de Administración con carácter semestral.

- El Plan Estratégico de Obras Sociales CAM, contempla como acción prioritaria la integración social de los inmigrantes y la intervención social en los casos de violencia de género.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: La incorporación de la normativa MIFID y los controles de verificación de su cumplimiento incide en una mayor garantía de información y seguridad a clientes.

Las medidas de seguridad de las oficinas físicas, de la oficina virtual y de seguridad informática son aspectos muy valorados por los clientes, reflejados en los resultados de las encuestas de satisfacción de los diferentes canales.

Durante 2009 se han realizado avances en el ámbito de la seguridad de la oficina virtual Cam Directo:

- Nuevo servicio de "confirmación de operaciones" de traspaso y transferencias a través de S.M.S.

- Nuevo servicio "Tarjeta virtual para compra segura por internet".



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C213)

Respuesta: SI



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: *-En relación con los clientes, existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente tanto sobre los productos como sobre el trato recibido.*

- El Comité de Supervisión y Cumplimiento supervisa el procedimiento de comunicación establecido para consultar y comunicar actuaciones en relación con los principios del Marco de Cumplimiento e Integridad del Grupo CAM.

- Indicadores de empleados formados, valoración de la formación y evaluación de resultados. En 2009, 1.333 empleados accedieron a los cursos de RSC y DDHH.

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: *El Informe Anual de RSC es sometido a una Auditoría Externa y valorado por GRI, con la máxima calificación A+.*

El control del cumplimiento legal se realiza a través de la Dirección de Cumplimiento Normativa y de la Dirección de Auditoría y de los órganos estatales competentes.

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: *Intranet corporativa.*

Forma CAM, cursos de formación on-line.

Diario CAM, foro interactivo dirigido a todos los directivos y gestores CAM.

Revista Noticias del Mediterráneo.

Oficina de Atención al Empleado.

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

Respuesta: 0

Implantación: *CAM no tiene conocimiento de ningún incumplimiento de las normas relativas a la salud y seguridad del cliente, ni ha sufrido sanciones por este motivo.*

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: *No se han registrado demandas relativas a la salubridad y seguridad de los productos y servicios de CAM.*

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



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: 0

Implantación: Los canales establecidos por CAM no han registrado incumplimientos sobre información y etiquetado de productos.

La publicidad ofrecida por CAM a través de cualquier medio sobre sus productos y servicios financieros está sometida al régimen de previa autorización por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Adicionalmente, toda la publicidad ofrecida es supervisada por el Instituto Valenciano de Finanzas.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 25850

Implantación: La Obra Social de CAM en su línea de Solidaridad y Desarrollo Social tiene como objetivo la integración de los colectivos más desfavorecidos.

A través de la Fundación ROSE, la Entidad junto con empresas con las que mantenemos algún tipo de vinculación, financia proyectos de contenido solidario en las líneas de cooperación internacional, discapacidad, dependencia y mayores, intervención social y prevención y salud.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Todos los proyectos desarrollados por la Obra Social son sometidos a un proceso de evaluación ex-ante y post.

Cada programa de Cooperación Internacional del Fondo Solidario se concreta en un Acuerdo de Colaboración que incorpora un formulario con el perfil del proyecto y el diseño presupuestario que sirve de base para la supervisión posterior del grado de ejecución. Incorporan la obligación de efectuar un informe de seguimiento intermedio conforme a un formato proporcionado por la Caja, así como un informe final. Asimismo se efectúan mecanismos de supervisión directa con visitas al lugar donde se desarrolla la acción.

El Programa de CAM Igualdad "Conocer para cambiar la mirada" propone un ejercicio de reflexión sobre la violencia de género con iniciativas para promover la superación de esta lacra.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 1



Implantación: Todas las empresas de seguridad que prestan servicios CAM están homologadas por el Ministerio del Interior, y sus miembros reciben cursos sobre DDHH.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Satisfacción de clientes O.:Mantener cero denuncias en asuntos de DDHH	R.:Satisfacción, Servicio O.:Mantener los plazos de respuesta en el Servicio de Atención al Cliente., Mantener en 7 días el plazo medio de respuesta	R.:Accesibilidad y satisfacción, MIFID y CAM Directo O.:Nuevas funcionalidades de la oficina virtual,	R.:Encuestas de satisfacción e indicadores del número de quejas y sugerencias. O.:Mejorar la satisfacción del servicio al cliente.
Empleados	R.:Formación O.:Incidir en su formación respecto de los DDHH	R.:Desarrollo O.:Desarrollar el Programa Concilia CAM.	R.:Diversidad, igualdad y conciliación. O.:Desarrollo y seguimiento indicadores del plan de Igualdad	R.:COMITÉ DE SUPERVISION Y CUMPLIMIENTO O.:Análisis de los resultados y seguimiento indicadores igualdad.
Proveedores	R.:Evaluar O.:Evaluar su nivel de protección de los DDHH	R.:Selección O.:Implementar la Homologación de proveedores.	R.:Adhesión O.:Promoción de la adhesión al Pacto Mundial	R.:Evaluación O.:Procedimiento homologación
Sociedad	R.:Información y sensibilización O.:Promover una mayor información sobre la situación de los DDHH en el mundo.	R.:Divulgación O.:Impulsar el Observatorio de DDHH.	R.:Compromiso O.:Iniciativas para favorecer la igualdad	R.:Cuestionarios de valoración de las actividades. O.:Mejorar el nivel de valoración de las propuestas de OBS
Gobiernos y Administraciones públicas	R.:Colaborar O.:Colaborar con la administración en la implantación de políticas efectivas de	R.:Colaboración O.:Favorecer la integración social.	R.:Colaboración O.:Colaboración en iniciativas	R.: O.: -



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	DDH			
Medio ambiente	R.:Contribuir	R.:Gestión	R.:Sostenibilidad	R.:Auditorías ISO 14001 y EMAS
	O.:Contribuir a la protección de l medio ambiente.		O.:Cero CO2	O.:Educación en valores

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: CAM valora positivamente a aquellos proveedores que están en posesión de certificados ambientales y de calidad, así como su adhesión al Pacto Mundial.

Los proveedores firman con la entidad un contrato que incluye cláusulas sociales y medio ambientales.



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: En el capítulo de relación con los proveedores del Marco de Cumplimiento e Integridad (MCI) de CAM, se valora especialmente a aquellos proveedores que han adaptado su actividad al Pacto Mundial.



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: Se ha realizado el seguimiento y verificación de que las empresas del Grupo CAM, no han registrado, infracciones o denuncias por incumplimiento de Derechos Humanos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0 %

Implantación: No se dispone de dicha información.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	<p>R.:Homologación</p> <hr/> <p>O.:Actualizar el proceso homologación y evaluación de proveedores</p>	<p>R.:Marco de cumplimiento e integridad.</p> <hr/> <p>O.:Extender los Principios del Pacto Mundial</p>	<p>R.:Seguimiento</p> <hr/> <p>O.:Promoción DDHH</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: El 100% de la plantilla CAM en España está representada por 196 delegados y 8 secciones sindicales.

CAM garantiza los derechos básicos de asociación colectiva de todos los empleados. Para facilitar a la plantilla la información relativa a las secciones sindicales existe un apartado en la intranet donde se puede acceder a las páginas webs de los Sindicatos.

Objetivos: 100%



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: CAM mantiene una vía de diálogo permanente entre la Dirección y los representantes legales de sus trabajadores, a través de la Unidad de Relaciones Laborales y sus representantes en los Órganos de Gobierno.

Objetivos: Diálogo



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 (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha trabajado con los Sindicatos, a través de diferentes reuniones, para concretar el



Plan de Igualdad de la Entidad.

Objetivos: Mejorar la comunicación



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La representación sindical cuenta con representación en los siguientes Órganos de Gobierno. Nº de delegados de los trabajadores en:

Asamblea General 24 (13% del total)

Consejo de Administración 2 (10%)

Comisión de Control 1 (10%)

Comisión Ejecutiva 1 (8%)

Así mismo los representantes de los trabajadores forman parte, entre otros, del Comité de Seguridad y Salud, de la Comisión de Control de Fondos de Pensiones, y de la Comisión contra el Acoso.

Objetivos: Mejora satisfacción y participación.

¿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 (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Además de la representación de los empleados a través de las Secciones Sindicales y de los Órganos de Gobierno, la CAM cuenta con una Oficina de Atención al Empleado, que atiende consultas y sugerencias tanto personales como laborales. También cuenta con un Portal de Calidad que integra noticias, foros interactivos, buzón de sugerencias y equipos de mejora continua.

Adicionalmente se realizan estudios de opinión entre sus empleados.

Objetivos: Atención personalizada.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Representación sindical <hr/> O.: -	R.: Diálogo permanente <hr/> O.: -	R.: Igualdad <hr/> O.: -	R.: Oficina de Atención al Empleado y Portal de Calidad., Representación Organos de Gobierno y diversas Comisiones. Oficina de Atención al Empleado <hr/> 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 (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: En el contexto de actuación de CAM, la legislación vigente y el seguimiento de su cumplimiento por parte de los agentes sociales y de la administración, impiden la existencia de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



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: El Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro Españolas 2007-2010, de aplicación en CAM y la normativa laboral interna recogen los aspectos relativos a las horas de trabajo establecidas y su remuneración. Desde el 2007 la Política de Conciliación de CAM es reconocida con el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)



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 (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 CAM ha publicado en la intranet corporativa el Manual del Lenguaje no sexista. En el ejercicio se han acordado mejoras en la ayuda de estudios para hijos de empleado, mejorando y ampliando las opciones establecidas tanto en Convenio como en acuerdos laborales internos, siendo de aplicación para el curso 2009-2010 y posteriores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En abril de 2009 se realizó la segunda Auditoría Externa de revisión del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, obteniéndose unos resultados positivos en la implantación del modelo de mejora continua en materia de conciliación.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existen riesgos O.: -	R.:Convenio Colectivo O.:Progresar en conciliación familiar y laboral	R.:Conciliación O.:Mejorar la puntuación de la auditoría externa sobre conciliación.	

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 (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: La CAM es una entidad financiera cuya actividad se desarrolla principalmente en España con un personal altamente cualificado, lo cual excluye de principio todo riesgo de trabajo infantil.



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 Informe de RSC de CAM del año 2009 y el Informe Anual de Progreso del Pacto Mundial recogen y hacen público el compromiso de CAM con la erradicación del trabajo infantil.

En España, por ley, no se permite el trabajo a menores de 16 años. Además, de acuerdo con nuestra política y normativa interna en materia de selección y contratación de personal, no se contrata a menores de edad.

En línea con nuestra política de acción social, CAM, a través de su Obra Social, de la Fundación ROSE y de la Asociación de Voluntarios CAM colabora con varias ONG's y Fundaciones cuya misión es la protección de la infancia (ACNUR, Intermón Oxfam, Manos Unidas, Médicos sin Fronteras, Cáritas, Fundación Vicente Ferrer, etc.



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, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: La IV Convocatoria de Cooperación Internacional de CAM, incluye un programa de erradicación



del trabajo infantil en la ciudad de Piura, Perú, y otro de atención socioeducativa de niños y jóvenes en riesgo de exclusión social en San Pedro de Sula, Honduras.

Asimismo, a través del Fondo Solidario 0,7 gestionado por la Obra Social, en colaboración con ACNUR, se está desarrollando un programa de Integración local de niños y adolescentes colombianos desplazados por la violencia en la región de Urabá en Colombia.

Por otra parte, el Observatorio Mediterráneo de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana que impulsa CAM, programó su III sesión y analizó los efectos y la ausencia de registro de nacimiento en niños menores de cinco años que se produce en los países menos desarrollados, especialmente en las áreas rurales.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: El contexto sociolaboral y la legislación que es de aplicación hacen imposible el trabajo infantil en el ámbito de actuación de CAM.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C412)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: El Convenio Colectivo de CAM impide la contratación de menores de 15 años y la actividad financiera específica de CAM, no contempla en ningún caso la realización de trabajos peligrosos.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C413)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No es posible el trabajo infantil en CAM y su Grupo de Empresas.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Riesgo nulo. O.: -	R.:Legislación. Normativa selección O.: -	R.:Acción Social OBS, Fundación ROSE y voluntarios CAM O.:Mejorar las condiciones de vida de la población infantil.	
Proveedores				R.:Cumplimiento de la legislación. 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 ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el trimestre final de 2008 CAM, con el apoyo de un consultor externo especializado en la materia realiza un diagnóstico relativo a los aspectos que afectan a los niveles de integración de sus empleados desde una perspectiva de género, que abarca selección, gestión contratación y promoción de la plantilla, desarrollo profesional, formación, comunicación y conciliación. La información cualitativa y cuantitativa actualizada en 2009, ha servido de base para la elaboración del Plan de Igualdad.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: La no discriminación y la igualdad de oportunidades son principios totalmente integrados en la gestión de recursos humanos de la Entidad y recogidos expresamente en el Marco de Cumplimiento e Integridad que establece el estándar de comportamiento esperado de todas las personas del Grupo CAM.

El Marco cita expresamente que promovemos políticas que favorecen un entorno laboral en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de edad, religión, discapacidad, origen étnico, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, estado civil o estatus socioeconómica.

CAM forma parte del Charter de la Diversidad de España, iniciativa de la Unión Europea, que se configura como un protocolo de compromiso con los principios de integración social y no discriminación; y tiene como objetivo mejorar y potenciar la convivencia laboral de personas con culturas y perfiles diferentes.



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: En 2009 se ha trabajado en el diseño del Plan de Igualdad que se ha publicado en la intranet corporativa.

Se ha publicado el Manual del Uso del Idioma Español en CAM, adaptado a la Ley de Igualdad.

Se han definido 26 objetivos de seguimiento de igualdad en relación con 5 áreas funcionales.

Se han organizado 21 jornadas de divulgación de la RSC para empresarios, centradas en los aspectos de Igualdad y Conciliación, que contaron con 447 asistentes



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: CAM hace público la composición de la alta dirección y órganos directivos de gobierno corporativo, en su Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual.

También publica la distribución de plantilla por sexo, edad, antigüedad y categoría laboral, junto con la distribución de directivos por sexo, de la plantilla por nacionalidad, y un apartado sobre la integración laboral de discapacitados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, todos disponibles en www.cam.es

¿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: Con fecha 26 de junio de 2006, quedó constituida la Comisión contra el Acoso, de acuerdo con el protocolo suscrito por la totalidad de la Representación Legal y Sindical, siendo dicha comisión la encargada de atender cualquier situación que pueda suponer un comportamiento inaceptable y ofensivo en el trabajo. En la intranet corporativa en su portal concill@cam, está disponible el protocolo para la prevención del acoso en el trabajo.

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

Respuesta: 3

Implantación: Durante el ejercicio 2009, la Comisión de Acoso se reunió en tres ocasiones, originadas por tres casos.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Integración en razón de género. <hr/> O.: Igualdad entorno laboral	R.: Marco de Cumplimiento e Integridad. Charter de la Diversidad. <hr/> O.: Plan de Igualdad	R.: Plan de Igualdad <hr/> O.: Seguimiento de los indicadores de Igualdad.	R.: Comisión contra el Acoso <hr/> O.: Seguimiento

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: Cero CO2. Desde el segundo cuatrimestre de 2009, toda la energía eléctrica consumida en la red de oficinas y servicios centrales es 100% energía verde, procedente de fuentes renovables.

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. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: El Comité de Medio Ambiente fija anualmente objetivos para gestionar los aspectos ambientales significativos de la Entidad.

La Asociación de Voluntarios CAM en su línea de medio ambiente ha acometido el "Objetivo 10.000" de reforestación con especies forestales autóctonas para colaborar en la compensación de emisiones de CO2.

Por otra parte, los Programas de sensibilización y educación ambiental CAM Agua, CAM Energía y CAM Natura, tienen como objetivo propiciar los conocimientos, las destrezas, las actitudes y los valores para el desarrollo de conductas que contribuyan al ahorro y uso eficiente del agua y la energía y la conservación de la biodiversidad. Durante 2009, estos programas contaron con la participación de más de un millón de personas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 25 %

Implantación: El 25% de la inversión directa de Obras Sociales, 12,925 millones de € se invirtieron en el desarrollo de actividades y programas de Medio Ambiente y Sostenibilidad.



• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Sostenibilidad, Comité de Medio Ambiente. Programas CAM Agua, Energía y Natura. <hr/> O.:Cero CO2, Reducción y compensación.	

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: CAM cuenta desde 2003 con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN-ISO 14001.

Así mismo en 2009 CAM superó la auditoría ambiental realizada por AENOR, relativa al cumplimiento de los protocolos de certificación del EMAS.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: La Política Ambiental de CAM, publicada en www.cam.es, se dirige a todas y cada una de las personas que forman parte de la Caja y se extiende a todos los grupos de interés con los que se relaciona.

El Plan Estratégico de Obras Sociales CAM, contempla como línea de actuación prioritaria el desarrollo de programas de sensibilización, educación y participación ciudadana en el campo del medio ambiente, presupuestando en 2009 el 25% de la inversión directa de las Obras Sociales, esto es, 12,925 millones de euros.



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. (P8C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se han realizado 55 análisis de riesgo ambiental, a través del programa ARMA, una herramienta



que nos permite diagnosticar la exposición al riesgo medioambiental de las operaciones crediticias desarrolladas por prestatarios actuales o potenciales.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: OBJETIVOS 2009 LOGROS

Nº1. Conseguir un mínimo del 50% de las compras de productos de oficina con 69,14% criterios ambientales.

Nº2. No utilización de 130 millones de folios de papel impreso por uso de nuevas 141,7 millones tecnologías.

Nº3. Compensación de las emisiones de CO2 originadas por viajes de trabajo en avión 500 árboles o tren, mediante la plantación de árboles.

Nº4. Ahorro del 20% del papel de fotocopias por cambio a nuevas tecnologías. 5,52%

Nº5. Contratación de toda la energía eléctrica de fuentes de energía renovables. 100%

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: No se dispone del dato porcentual, pero se tiene referencia de 20 proveedores con certificación ISO 14.001

El 69,14% de las compras de material de oficina se realiza con criterios ambientales.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: Sistema de gestión ambiental O.: Cero "no conformidades" certificaciones	R.: Política Ambiental y Plan Estratégico O.: Sensibilización, participación y resultados	R.: Análisis de Riesgo Ambiental O.: Contribución al desarrollo sostenible.	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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: CAM en colaboración con Unión FENOSA ha facilitado el autodiagnostico energético de las Pymes através del portal www.ahorramosenergia.com

A lo largo de 2009 el Ciclo de conferencia de periodicidad mensual "Ecología, medio ambiente y cambio climático", ha contado con la presencia de expertos tales como José Bové, Riccardo Petrella, François Houtard, Joan Martínez Alier, Mario Soares y Danielle Mitterand.



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: 165

Implantación: 165 empresas realizaron su autodiagnóstico ambiental mediante el servicio on-line de CAM y la Confederación Empresarial Alicantina, COEPA.

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. (P9C212)

Respuesta: 193632507

Implantación: CAM desarrolla sus políticas de inversión crediticia en línea con su compromiso de protección del medio ambiente promoviendo la financiación de proyectos innovadores en el ámbito de las fuentes de energía renovables, participando en su financiación a través de prestamos sindicados, mediante el acuerdo con otras entidades financieras, con el siguiente importe total en 2009:



SECTOR IMPORTE EN €

Biocombustibles 5.181.116,12

Eólica 128.069.983,95

Solar Fotovoltaica 26.407.971,74

Solar Térmica 27.873.436,16

Hidráulica 6.100.000,00

• **Resumen de Implantación:**

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

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: La Caja dispone de una Dirección de Cumplimiento Normativo que analiza los riesgos de cumplimiento normativo y específicamente que la Entidad pudiera ser utilizada para la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales o la corrupción. La Dirección identifica los riesgos potenciales de acuerdo con la ley vigente y propone e implanta los mecanismos de control adecuados.

La prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo está catalogada como de alto riesgo y por lo tanto es objeto de control integral de cumplimiento normativo.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C212)

Respuesta: SI

Implantación: CAM dispone de una Política Global del Grupo Caja Mediterráneo sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y publicada en la web www.cam.es. La Entidad se ha dotado de un conjunto de normas, unidades y órganos de seguimiento (Órgano de Vigilancia y Control del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, Comisión para la Prevención de Blanqueo de Capitales, Comité de Seguimiento de la LOPD, Comité de Supervisión y Cumplimiento), y ha articulado herramientas de control para asegurar su cumplimiento y prevenir posibles casos de corrupción, extorsión y blanqueo de capitales.

¿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: El Marco de Cumplimiento e Integridad, regula estos aspectos en relación a todos los grupos de interés de CAM y su Grupo de Empresas.



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: -Durante 2009 se han analizado, a través del sistema de alertas implantado en la Entidad, un total de 49.873 operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, de las que 6.698 han sido informadas al SEPBLAC.
-Durante 2009 de las 1007 unidades de negocio de CAM, 998, el 99,11%, fueron analizadas con relación al riesgo de fraude.
-Se ha difundido a través de la intranet corporativa el Marco de Cumplimiento e Integridad así como un tríptico con la información destacada.



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 el portal www.cam.es en su apartado de información corporativa se publican las políticas de CAM, sobre Prevención de Blanqueo de Capital y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo, política de protección de datos personales, Normas de conducta en los mercados de valores, Normativa MIFID y Marco de Cumplimiento e Integridad.

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

Respuesta: SI

Implantación: Las donaciones y patrocinios de CAM se realizan de acuerdo a la legislación vigente y son públicas.

¿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: Los principios éticos de la Entidad prohíben este tipo de actuaciones.



• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:MIFID y Blanqueo de capitales O.:Información y transparencia	R.:MIFID y Blanqueo de Capitales. O.:Transparencia	
Empleados		R.:Formación para la prevención y detección O.:Cursos	R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Formación	
Proveedores		R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Seguimiento	R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Difusión	
Sociedad		R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Cumplimiento legislación	R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Promoción de los Principios del Pacto Mundial. Difusión de la RSC.	
Gobiernos y Administraciones públicas		R.:Cumplimiento normativa vigente O.:Colaboración	R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Colaboración.	
Medio ambiente		R.:Gestión estratégica de Riesgos O.:Evaluación riesgo ambiental	R.:Marco de Cumplimiento e Integridad O.:Seguimiento	
Varios grupos de interés	R.:Dirección de Cumplimiento Normativo y Buen Gobierno. O.: -			

R.: Respuesta



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

O.: Objetivo