



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Cajamurcia



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Cajamurcia

- *Dirección web:* www.cajamurcia.es
- *Alto cargo:* Carlos Egea Krauel, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 18/11/2005
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Caja de Ahorros y Pensiones
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Inversores, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Comunidades locales, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente, Medios de comunicación, Organizaciones de consumidores, Sindicatos
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Página web de ASEPM
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 15 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Eva Belmonte Ramírez
- *Tipo de informe:* A



• Carta de Renovación del Compromiso

CAJAMURCIA

Murcia, 12 de noviembre de 2010

Me complace presentarles el Cuarto Informe de Progreso de la Caja de Ahorros de Murcia (CAJAMURCIA), mediante el cual pretendemos dar cuenta de los avances realizados en nuestra Entidad durante el ejercicio 2009, en relación con los diez principios en que se sustenta el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En el año 2009 hemos permanecido fieles a nuestros valores, reforzando nuestro compromiso social con la puesta en marcha del Programa de Responsabilidad Social y Ayuda a Familias y Empresas, destinado a ayudar a estos colectivos a sobrellevar la crisis económica y cubrir sus necesidades de financiación.

El programa ha significado la puesta a disposición de los recursos de la propia Caja, así como de la Fundación Cajamurcia, para una serie de medidas dirigidas a trabajadores por cuenta ajena, desempleados, jóvenes universitarios hijos de desempleados, pequeñas y medianas empresas, comercios, trabajadores autónomos, cooperativas y empresas de trabajo asociado.

En relación con las familias, el Plan Ayuda 2009 presenta como objetivo reactivar las economías domésticas, eliminando costes bancarios, reduciendo cargas financieras y estimulando la capacidad de ahorro.

Tanto el Programa de Responsabilidad Social Corporativa, como el resto de actuaciones presentadas en el referido informe constituyen un avance más en nuestra trayectoria como entidad de crédito de carácter social, cuya pretensión es fomentar el desarrollo económico y social en nuestro



CAJAMURCIA

ámbito de actuación, destinando, además, una parte de los excedentes anuales a numerosas actuaciones de carácter social y cultural en nuestro entorno.

Asimismo, quiero expresarles la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus principios, así como nuestra intención de continuar trabajando en la implantación de los mismos, tanto en el seno de nuestra Entidad, como en nuestra esfera de influencia.

Atentamente,

CARLOS EGEA KRAUEL

PRESIDENTE

• 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.



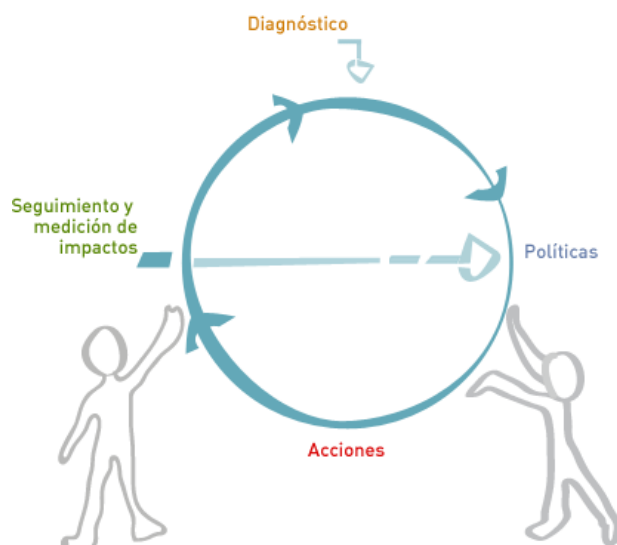
ACCIONES

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: La Subdirección de Auditoría y Control Interno de la Caja de Ahorros de Murcia ha elaborado y mantiene actualizado, un mapa de riesgos que permite evaluar el riesgo de incumplimiento de determinados factores relacionados con los Derechos Humanos, como son los relativos a prevención del acoso, seguridad y salud laboral, política de selección, de formación, cumplimiento de la legislación laboral, etc.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Implantación: En el contexto geográfico en que opera la Entidad, donde la legislación aplicable garantiza el respeto de los Derechos Humanos, no resulta precisa la aprobación de Políticas específicas en esta materia.

En todo caso, la política general de Caja de Ahorros de Murcia tiene como base el respeto de los Derechos Fundamentales, tanto en el desarrollo de su actividad financiera, como en el ejercicio de su labor social.

Por su propia naturaleza, la Caja tiene el compromiso de potenciar el desarrollo de estos Derechos en su ámbito de actuación, tal como se desprende de sus fines y objetivos estatutarios, que comprenden, entre otros, impulsar el desarrollo económico y social de su ámbito de actuación, así como el establecimiento, fomento y ayuda de instituciones y actividades sociales, culturales, benéficas y de utilidad pública de la zona de actuación de la Caja.

Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha aprobado determinadas Políticas y Programas de Responsabilidad Social, que contribuyen a reforzar la protección de los Derechos de nuestros clientes, inversores, empleados y otros grupos de interés, que aparecen relacionadas en el cuadro "Resumen de implantación".



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: De conformidad con la normativa vigente, en la Caja de Ahorros de Murcia existe un Servicio de Atención al Cliente que atiende y solventa reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas de los clientes. Se rige por un Reglamento específico aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, informando a la Alta Dirección de la Caja y al Banco de España de los resultados de sus gestiones.



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 (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Desde el punto de vista de nuestra actividad financiera, se puso en marcha en 2009 un Programa de Responsabilidad Social, que contribuye a la protección de los derechos de las familias mediante:

- Ayuda para sobrellevar la crisis económica, eliminando costes bancarios, reduciendo cargas financieras y estimulando su capacidad de ahorro.
- Alivio de la carga hipotecaria de las familias numerosas con situaciones de desempleo, posibilitando el mantenimiento de su vivienda.
- Facilitar a los desempleados instrumentos para la creación de su propio puesto de trabajo.
- Posibilitar la continuidad en los estudios a los hijos de desempleados.

Desde el punto de vista de nuestra actividad social, también pueden destacarse numerosas actuaciones que han contribuido a proteger los derechos humanos fundamentales. En el año 2009 se incrementó en casi un 34% el presupuesto de los convenios y acciones de carácter solidario, destacando, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Protección de colectivos en situación de pobreza, emergencia o necesidad: La Fundación Cajamurcia mantiene una especial colaboración con Cruz Roja tanto en acciones en España y cooperación internacional, como asistenciales en caso de emergencia. Igualmente, ha prestado su apoyo a la Fundación Jesús Abandonado, FADE, Manos Unidas o el Banco de Alimentos de la Generalidad Valenciana.
- Protección de personas con discapacidad física o psíquica: Destaca la prestación de ayuda a centros asistenciales de discapacitados físicos y psíquicos, de Alzheimer, Parkinson, Esclerosis múltiple y otras patologías. Asimismo, se ha mantenido el programa de dotación de vehículos adaptados para el transporte de personas dependientes y ambulancias y los conciertos solidarios en diferentes localidades de las Comunidades Autónomas en que operamos.



- *Protección de la Tercera Edad: Se respalda al colectivo de personas mayores a través de la suscripción de determinados convenios con las Administraciones Públicas.*

Asimismo, se ha tratado de contribuir al bienestar integral de estas personas mediante la instalación de parques biosaludables en distintas localidades del ámbito de actuación de la Caja.

Igualmente, se han continuado organizando actividades proyectadas específicamente en interés de este colectivo, como las décima y undécima ediciones de la Semana Dorada, el programa radiofónico La Edad de Oro y el Club de Lectores Mayores de Cajamurcia, entre otras.

Debe resaltarse que con fecha 5 de marzo de 2009, se iniciaron las obras del Centro de la Fundación Alzheimer que será un referente en la investigación, formación y atención sanitaria del Alzheimer.

Se ha continuado, asimismo, con el apoyo prestado, ya desde ejercicios anteriores, a la Asociación de Residencias Privadas sin ánimo de lucro –LARES- y al Hospital y Residencia de Ancianos San Francisco de Águilas.

- *Protección de la población inmigrante: Se trata de un sector de población cuyos derechos generalmente se ven más desprotegidos. La Fundación Cajamurcia contribuye a paliar esta situación mediante la colaboración con organizaciones como el Consorcio Estatal de Entidades para la Acción Integral con Migrantes –CEPAIM- o Cáritas.*

- *Protección de la infancia: En el ejercicio 2009 se han fomentado las actividades como el equipamiento del Centro Cardenal Belluga para niños sin hogar.*

Igualmente, se ha seguido equipando con portátiles las plantas infantiles de los hospitales, con la finalidad de mejorar la calidad en la asistencia hospitalaria a niños y jóvenes y reducir el estrés producido por la hospitalización.

Objetivos: En 2010 se implantará un Programa de Voluntariado para empleados de Cajamurcia.

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: No

Implantación: Como se ha indicado previamente, no existen Políticas específicas sobre Derechos Humanos, si bien los planes estratégicos de la Fundación Cajamurcia incluyen la planificación de actuaciones teniendo en cuenta aquellos proyectos que, de acuerdo con el seguimiento realizado, se revelan más interesantes para la Comunidad.

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: El cumplimiento de las leyes vigentes, y en particular, de la normativa emitida por los organismos supervisores de las Entidades de Crédito (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores), garantizan una



amplia información al cliente sobre la seguridad de productos y servicios.

La publicidad y la comunicación de promociones se rige por los principios de veracidad y transparencia y nuestros contratos informan sobre las condiciones y características de los productos y servicios prestados. Asimismo, y de conformidad con lo dispuesto en la normativa en vigor, queda garantizada la seguridad de los datos personales de nuestros clientes.

En cuanto a la seguridad en la contratación de productos y servicios de inversión, en la página web de la Entidad se ha puesto a disposición del público la información exigida por la Directiva MiFID y por la legislación española que la desarrolla, que busca garantizar la protección de los clientes ante la compleja gama de productos y servicios financieros que hoy día se ofertan al inversor. En cumplimiento de esta normativa, tanto en las oficinas, como por vía telemática, se da cumplida información por escrito a los clientes que solicitan asesoramiento financiero respecto de las medidas que se aplican para garantizar la protección de los mismos.

En relación con las operaciones financieras realizadas mediante contratación electrónica, la Entidad cuenta con diversas medidas que contribuyen a garantizar la seguridad del usuario, destacando:

- Seguridad en el acceso: Protección con clave secreta y acceso alternativo con DNI electrónico. Se permite al usuario bloquear el acceso desde direcciones IP distintas a la utilizada en el momento de la solicitud. También se permite agregar un dispositivo físico de seguridad que genera claves de un solo uso.*
- Seguridad durante la navegación: se realizan importantes controles durante la sesión de trabajo, cancelándose ésta tras un periodo de inactividad.*
- Seguridad en contrato: el cliente limitará los importes máximos que estime oportunos para sus operaciones por vía electrónica, pudiendo definir condiciones particulares para cada operación o producto (evitar que una cuenta sea visible en Internet o sólo autorizar operaciones de consulta).*
- Seguridad en las operaciones: las operaciones que implican un movimiento de fondos requieren de una firma adicional al PIN mediante la introducción de una coordenada. Se ha incorporado la petición al cliente de una segunda coordenada para operaciones contables.*
- Información al usuario: Se ofrece un conjunto de recomendaciones de seguridad en la conexión para nuestros clientes.*
- Otras medidas: además, se han establecido otras medidas de seguridad a nivel de sistemas y de gestión interna, medidas anti-phishing y un seguro anti-fraude.*

Información relativa a estas cuestiones se hace llegar a la red a través de las correspondientes notas informativas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: No

Implantación: Como se ha indicado, tanto por la propia condición de la Caja como entidad de crédito de carácter social, como por el contexto geográfico y legal en el que desarrolla su actividad, no se ha considerado preciso aprobar políticas de Derechos Humanos.



En cualquier caso, el seguimiento del cumplimiento del mapa de riesgos previamente mencionado ha continuado durante el ejercicio 2009 bajo la supervisión del Área de Control Interno.

Asimismo, el Comité de Cumplimiento Normativo de la Entidad ha emitido su Informe Anual correspondiente al ejercicio 2009, en el que da cuenta al Consejo de Administración del cumplimiento en la Caja de la normativa vigente en determinadas materias relacionadas con el respeto a los Derechos Humanos, como son la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la protección de datos personales, el cumplimiento de la legislación laboral y la prevención de riesgos laborales.

Finalmente, también corresponde a la Subdirección de Recursos Humanos y a los sindicatos el control del cumplimiento de la legislación vigente y de los Derechos Humanos Fundamentales.

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: No

Implantación: *La Entidad no dispone de Políticas específicas de Derechos Humanos, por los motivos expuestos anteriormente y, por lo tanto, no cuenta con auditor externo para las mismas.*

No obstante, determinadas materias relacionadas con el respeto a los Derechos Humanos como son la Prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos personales y la Prevención de riesgos laborales y relaciones laborales, están sometidos a la verificación de auditores externos.

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: *Todo el personal está perfectamente informado de los principios éticos por los que se rige la Entidad. Este conocimiento tiene lugar desde que se incorporan a la organización, ya que en los cursos de formación que se imparten a los nuevos empleados se les informa ampliamente sobre los valores que distinguen a la Caja de Ahorros de Murcia.*

En particular, la Caja cuenta con una Política de prevención de blanqueo de capitales, que tiene como objetivo la no utilización de nuestra red comercial para actividades relacionadas con el blanqueo de capitales. Amplia documentación relativa a los aspectos anteriores se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet Corporativa, existiendo distintos manuales de procedimientos, instrucciones y notas informativas, donde se detallan, para casos concretos, el procedimiento más adecuado a seguir en la lucha contra las diferentes situaciones en las que pueden originarse conductas delictivas de este tipo.

Igualmente, existe un curso en la intranet corporativa y se imparten también, cursos presenciales.

Asimismo, se encuentran a disposición de los empleados en la intranet de la Caja, los protocolos a seguir en la protección de datos de nuestros clientes y se ha impartido formación en esta materia al personal de oficinas.



De otra parte, en el ámbito de la operativa en el Mercado de Valores, existen una serie de documentos aprobados por la Entidad, que establecen pautas de comportamiento ético para los empleados, de los que han sido convenientemente informados a través de sesiones presenciales o bien a través de la intranet corporativa.

Así, la Caja cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, que contiene una serie de reglas de comportamiento ético de la Entidad, de sus Órganos de Gobierno y Dirección y de sus empleados, en las operaciones desarrolladas en los mercados de Valores.

En este mismo sentido, existe desde 2007, una Política de Gestión de Conflictos de Interés, que regula, bajo criterios de ética profesional, los comportamientos de la Entidad y sus empleados, para evitar posibles situaciones en las que el interés del cliente se pudiese ver relegado por intereses contrapuestos de otros clientes, de empleados de la Entidad o de la propia Organización, en el ámbito de la prestación de servicios de inversión. Los empleados han sido informados convenientemente de la existencia de esta política, disponiendo de una copia de la misma en la intranet de la Caja.

Los empleados también están informados de las Políticas relacionadas con la transparencia y el comportamiento ético en la prestación de servicios de inversión: Política de mejor ejecución y recepción y tratamiento de órdenes, Política de salvaguardia de instrumentos financieros e Información sobre incentivos. Todas ellas se encuentran a disposición de los empleados en la intranet de la Caja.

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

Respuesta: 0

Implantación: No se han detectado incumplimientos de este tipo

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 detectado incumplimientos de este tipo.

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

Respuesta: 0

Implantación: No se han producido incumplimientos de este tipo.

• Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	<p>R.:Riesgo de exclusión financiera de segmentos de clientes</p> <p>O.:Apoyo al segmento de desempleados</p>	<p>R.:Mejora atención a clientes y solución de quejas, Programa de Responsabilidad Social y Ayuda Familias</p> <p>O.:Cursos a distancia, propuestas de mejora y ejemplos prácticos para empleados, Avance en aspectos del programa relativos a determinadas ayudas a desempleados</p>	<p>R.:Se informa sobre seguridad en la contratación productos y servicios, Implantación Plan Ayuda 2009</p> <p>O.:Mejoras en las seguridad en transacciones informáticas, Apoyo empleo autónomo de desempleados y estudios hijos desempleados</p>	<p>R.:Plan Táctico</p> <p>O.:Seguimiento por Dirección General Adjunta</p>
Empleados	<p>R.:Riesgo de discriminación, seguridad, atención familia</p> <p>O.:Mejora condiciones laborales</p>	<p>R.:Acuerdo interno Condiciones de Trabajo</p> <p>O.:Renovación actual acuerdo</p>	<p>R.:Aplicación acuerdo interno condiciones laborales</p> <p>O.:Plan Voluntarios Cajamurcia</p>	<p>R.:Acuerdo interno condiciones de Trabajo</p> <p>O.:Seguimiento y renovación por Subdirección de Recursos Humanos</p>
Inversores	<p>R.:Riesgo de desprotección en prácticas comerciales</p> <p>O.:Proteger al inversor aplicando Manual de comercialización servicios inversión</p>	<p>R.:Manual de Políticas comerciales en la prestación de servicios de inversión</p> <p>O.:Aplicación de los principios de protección del clientes contenidas en el Manual</p>	<p>R.:Controles sobre aplicación políticas de protección del inversor</p> <p>O.:Revisión documentos sobre protección del inversor</p>	<p>R.:Políticas MiFID y Manual de comercialización de productos de inversión</p> <p>O.:Seguimiento por Comité de Cumplimiento MiFID</p>
Proveedores	<p>R.:Riesgo de discriminación</p> <p>O.:Aplicación criterios Circular de régimen interior para contratación</p>	<p>R.:Circular de Régimen Interior para contratación</p> <p>O.:Evitar discriminación en contratación proveedores</p>	<p>R.:Reuniones Comité de Compras</p> <p>O.:Objetividad en el proceso de selección de proveedores</p>	<p>R.:Circular Régimen Interior para Contratación</p> <p>O.:Seguimiento por Comité de Compras</p>
	R.:Colectivos		R.:Convenios con Cruz Roja, Manos Unidas,	R.:Plan Táctico OBS



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

ONG y Comunidad RSC	<p>desfavorecidos</p> <hr/> <p>O.:Continuación firma convenios ONGs</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Cumplimiento acciones previstas</p>	<p>FADES, etc</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento de colaboración con ONSS varias</p>	<hr/> <p>O.:Seguimiento por Patronato de la Fundación Cajamurcia</p>
Comunidades locales	<p>R.:Empobrecimiento de Comunidad por crisis</p> <hr/> <p>O.:Apoyo a empresas del entorno</p>	<p>R.:Programa RSC ayuda empresas</p> <hr/> <p>O.:Continuar con la financiación a proyectos esencialmente locales</p>	<p>R.:Programa dotación vehículos para movilidad personas dependientes de las localidades donde operamos</p> <hr/> <p>O.:Restauración Comedor local "Jesús Abandonado"</p>	<p>R.:Programa RSC ayuda empresas</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento por Dirección General Adjunta</p>
Sociedad	<p>R.:Colectivos desfavorecidos</p> <hr/> <p>O.:Apoyo a discapacitados, 3ª edad, infancia, inmigración</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Cumplimiento Acciones Previstas</p>	<p>R.:Construcción Centro Alzheimer de referencia en la investigación del Alzheimer</p> <hr/> <p>O.:Apoyo a la 3ª edad, discapacitados, infancia, etc.</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento por Patronato de la Fundación Cajamurcia</p>
Gobiernos y Administraciones públicas	<p>R.:Necesidad de apoyo financiero proyectos sociales</p> <hr/> <p>O.:Continuación firma convenios</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Cumplimiento Acciones Previstas</p>	<p>R.:Convenios con Consejerías y Administraciones Públicas</p> <hr/> <p>O.:Apoyo a proyectos de las AAPP comprometidos con infancia, 3ª edad, pobreza, etc.</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento por el Patronato de la Fundación Cajamurcia</p>
Medio ambiente	<p>R.:Falta Recursos Hídricos</p> <hr/> <p>O.:Continuación Programa la Cultura del Agua</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Cumplimiento de Acciones Previstas</p>	<p>R.:Programa la Cultura del Agua</p> <hr/> <p>O.:Continuar compromiso con la concienciación escasez recursos hídricos</p>	<p>R.:Plan Táctico OBS</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento por Patronato de la Fundación Cajamurcia</p>
Medios de comunicación	<p>R.:Recepción información errónea</p> <hr/> <p>O.:Transparencia informativa</p>	<p>R.:Política General Cajamurcia</p> <hr/> <p>O.:Transparencia</p>	<p>R.:Información sobre RSC de la Entidad</p> <hr/> <p>O.:Transparencia</p>	<p>R.:Política General Cajamurcia</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento por Subdirección</p>



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

				Corporativa
Organizaciones de consumidores	R.: Riesgo de falta de satisfacción de consumidores <hr/> O.: Relaciones adecuadas con Organizaciones de Consumidores	R.: Política General Cajamurcia <hr/> O.: Satisfacción	R.: Relaciones adecuadas <hr/> O.: Relaciones adecuadas	R.: Reglamento de Atención al Cliente <hr/> O.: Seguimiento por Responsable del Servicio de Atención al Cliente
Sindicatos	R.: Derechos de los trabajadores <hr/> O.: Continuación diálogo con Sindicatos	R.: Convenio Colectivo/ Acuerdo interno condiciones de trabajo <hr/> O.: Renovación acuerdo interno	R.: Diálogo con Sindicatos <hr/> O.: Proceso de negociación con sindicatos para alcance de nuevos acuerdos	R.: Acuerdo interno condiciones de Trabajo <hr/> O.: Seguimiento y renovación junto Subdirección de Recursos Humanos

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: La Subdirección de Auditoría y Control Interno ha elaborado un mapa en el que se evalúan los riesgos a que está sometida la Entidad, que incluye una serie de cuestiones relativas a esta materia, dirigidas a evitar, entre otros aspectos, que exista riesgo de dependencia excesiva de un proveedor o de contratar con proveedores con conductas o prácticas comerciales inapropiadas.

Además, el Departamento de Administración de la Caja dispone de aquellos datos de proveedores de la Entidad que permiten su clasificación en función de diversos criterios como son el carácter local o no del proveedor o el porcentaje de facturación que representa respecto del total, entre otros.

En todo caso, en la actualidad, no se dispone de información que permita comprobar cuáles de estos proveedores han obtenido las certificaciones indicadas, si bien, para proveedores de personal ajeno que vayan a prestar servicios en la Caja, se exige que certifiquen el cumplimiento de la normativa vigente y en especial de la relativa a la protección de su salud y seguridad en el trabajo.



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: No

Implantación: Por las características y naturaleza de la Caja de Ahorros de Murcia, entendemos que no hay un

riesgo real de incumplimiento en este sentido.



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: No

Implantación: Teniendo en cuenta el contexto geográfico en el que operan nuestros proveedores, en su gran mayoría de ámbito local y por lo tanto, sometidos a las leyes nacionales, no parece probable que incurran en vulneración de Derechos Humanos.

Todo ello, sin perjuicio, de que, como en ejercicios anteriores, se exija a los referidos proveedores la acreditación del cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud con respecto a sus trabajadores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 0 %

Implantación: No se dispone de esa información

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Evaluación mediante mapa de riesgos	R.:No aplica	R.:No aplica	
	O.:mejora continua en la selección de proveedores	O.:No aplica	O.:No aplica	

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: No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo la negociación colectiva.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: De un lado, los Estatutos y el Reglamento de Procedimiento Electoral regulan la integración, participación y derecho de información de los representantes del personal en los Órganos de Gobierno de la Entidad - Asamblea, Consejo de Administración y Comisión de Control.

Igualmente, la política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados viene recogida en el Convenio Colectivo vigente, que resulta mejorado por un sistema de reuniones periódicas de la Caja con los representantes sindicales, en las que se informa, negocia y consulta sobre todos los asuntos sensibles que afectan al personal, llegando a acuerdos y compromisos que mejoren las condiciones laborales previstas en Convenio. Desde el punto de vista informativo se da cuenta de los resultados de estos procesos de negociación a través de Circulares Internas de la Entidad, boletines informativos y la propia información que difunden libremente las secciones sindicales.



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: Durante 2009 se ha llegado a un acuerdo con las organizaciones sindicales en materia de actualización salarial



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 (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: Como se indica en P3C211, la participación de la representación formal de los trabajadores en las grandes decisiones de la Entidad, así como en la gestión de la Organización, queda garantizada mediante su integración en los Órganos de Gobierno de la misma: Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control.

De esta forma, los Estatutos de la Caja establecen que son miembros de la Asamblea General, 14 Consejeros Generales representantes de los empleados, elegidos por todo el personal de la Entidad. Asimismo, 2 representantes de los empleados forman parte del Consejo de Administración de la Caja y la Comisión de Control cuenta con 1 miembro en representación del personal de la Entidad.

Los procedimientos de acceso de los empleados a estos Órganos de Gobierno, así como los que aseguran la irrevocabilidad de estos cargos, están recogidos en los Estatutos y Reglamento de Procedimiento Electoral, en donde, igualmente, se establecen: el procedimiento formal para la toma de decisiones, el quórum de constitución y las mayorías necesarias para la adopción de acuerdos.

El Seguimiento de la participación de los empleados en las reuniones de estos Órganos se instrumenta a través de las correspondientes actas de las sesiones realizadas. Igualmente, el seguimiento de la ejecución de los acuerdos adoptados, tiene lugar a través del sometimiento a la Asamblea General, de la gestión del Consejo de Administración.

¿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: La Subdirección de Recursos Humanos tiene establecido un Plan de Comunicación Interna y Atención al empleado, así como un sistema de recogida de sugerencias con el nombre de "Propuestas de mejora", que son estudiadas por una Comisión que decide sobre su implantación en la Caja.

Asimismo, se mantienen reuniones con la representación legal de los trabajadores para dialogar y llegar a acuerdos en materia laboral. Entre estas reuniones se incluyen las que celebran con carácter habitual los Comités de Empresa, con una periodicidad quincenal aproximada, los Comités de Prevención de Riesgos Laborales, con cuatro reuniones anuales por cada uno de estos Comités – uno por provincia- , así como la Comisión de Control del Plan de Pensiones, también con un mínimo de cuatro reuniones anuales.



• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	<p>R.:No existen</p> <hr/> <p>O.:No aplica</p>	<p>R.:Estatutos/Convenio Colectivo/Reuniones Periódicas</p> <hr/> <p>O.:Reforzamiento de las negociaciones y logro de acuerdos</p>	<p>R.:Acuerdos con sindicatos sobre actualización salarial</p> <hr/> <p>O.:Renovación acuerdo interno sobre condiciones laborales</p>	<p>R.:Procedimientos de integración de la Representación de los trabajadores en órganos de gobierno , PI an de Comunicación Interna y Atención al empleado</p> <hr/> <p>O.:Proceso electoral representación de los trabajadores, Mejora continúa</p>

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 trabajo forzoso no es un factor de riesgo en la Entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica la Caja de Ahorros de Murcia.



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: Las directrices sobre horarios y remuneración de los empleados a las que se acoge la Caja de Ahorros de Murcia vienen establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros y en los Acuerdos de Empresa firmados en los sucesivos años, estando todos enmarcados dentro de la normativa de la Unión Europea referida a Relaciones Laborales.

Estas bases mínimas son objeto de mejora mediante acuerdos internos con los sindicatos, que se ponen en conocimiento de la plantilla mediante circulares internas 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 (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el seno de la Organización el acceso al empleo y el desempeño de las tareas profesionales son ejercidas en condiciones de total libertad, por lo que no ha resultado preciso implantar ninguna medida destinada a prevenir



el trabajo forzoso o realizado bajo coacción en el presente ejercicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la Caja de Ahorros de Murcia está comprometida, a través de la Fundación Cajamurcia, con el cumplimiento de este principio en comunidades localizadas en contextos geográficos donde son más comunes este tipo de abusos laborales, destacando en el ejercicio 2009 la colaboración con ONGD para la apertura de un comercio solidario en un centro comercial de la ciudad de Murcia.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No aplica O.:No aplica	R.:Convenio Colectivo mejorado con acuerdos internos O.:Reducción horario tardes	R.:Ayuda a ONGs que desarrollan programas relacionados la abolición del trabajo forzoso o bajo coacción O.:Continuar el apoyo a proyectos comprometido con el trabajo digno	

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: Dado el contexto legal, político, social y geográfico en el que se desarrolla la actividad de la Caja no es posible que se den casos 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: No

Implantación: Estas políticas no son necesarias en la Entidad, teniendo en cuenta la actividad a la que se dedica y el ámbito geográfico en el que se desarrolla.



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: Como se ha indicado, teniendo en cuenta el contexto geopolítico, social y legal en el que tiene lugar la actuación de la Caja, así como los valores en los que ésta inspira su actividad, no es posible que se produzcan casos de trabajo infantil.

No obstante, la Caja de Ahorros de Murcia continúa comprometida con el respeto de este principio en sociedades más expuestas a este tipo de prácticas. Dicho compromiso se traduce en la colaboración de la Fundación Cajamurcia con



diversos Proyectos promovidos por ONGs, de los que a continuación se exponen algunos ejemplos.

En 2009 se ha colaborado con proyectos de ayuda a la infancia de la ONG Fesmai, que ayuda a recoger niños abandonados de Iberoamérica y lucha contra la desnutrición infantil, consiguiendo extraerles del analfabetismo y de la explotación laboral, prostitución e incluso esclavitud en determinadas zonas del país.

Asimismo, desde hace varios años, la Fundación Cajamurcia, viene colaborando con UNICEF en la defensa de los derechos de la infancia. Entre estos proyectos destaca la financiación de un proyecto en Honduras, que, entre otras actuaciones, trabaja para que los niños de este país no estén en las calles, trabajando para erradicar la pobreza, la exclusión, los ámbitos inadecuados de socialización y maduración en la familia, comunidad y la escuela.

Asimismo, en el año 2009 se ha colaborado con el centro de acogida de niños de la calle OIKIA, establecido en Bolivia, que busca velar por el bienestar y el desarrollo integral de los niños y adolescentes de la calle en un ambiente de acogida, afectividad, alegría y educación, que les abra la posibilidad de ser en el mañana, hombres y mujeres seguros, activos y participativos en la sociedad.

Finalmente, podemos destacar la contribución de la Fundación Cajamurcia con proyectos de Manos Unidas comprometidos con la infancia, como son la construcción de un colegio en zona rural del norte de la India y el Proyecto Mejora de la Educación en Machakos (Kenia).

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No aplica O.:No aplica	R.:No aplica O.:No aplica	R.:Colaboración con ONGs que desarrollen programas relacionados con la abolición del trabajo infantil O.:Continuidad en el apoyo a proyectos comprometidos con la infancia	

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: Los riesgos de discriminación en la contratación y promoción son contrarrestados mediante la convocatoria de oposiciones pactadas con la representación legal de los trabajadores y supervisadas por los mismos.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Otros

Implantación: La Caja de Ahorros de Murcia ha suscrito un compromiso con la representación legal de los trabajadores para reforzar en la empresa la igualdad de trato, así como de oportunidades entre mujeres y hombres, que se instrumentará a través de la elaboración de un plan de igualdad y un protocolo contra el acoso.



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. (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En lo que respecta al personal de la Organización, como se ha indicado anteriormente, existe el compromiso entre la Caja y la representación de los trabajadores de suscribir un Plan de Igualdad y un protocolo contra el acoso laboral.

La Caja de Ahorros de Murcia impulsa diversas iniciativas para luchar contra la discriminación en el empleo, entre las que se encuentra la suscripción de convenios con organismos del Estado y de las Comunidades Autónomas para financiar el



empleo autónomo de colectivos con dificultad de acceso al crédito como son los desempleados, discapacitados o las mujeres. En esta línea, en el ejercicio 2009, la Caja ha puesto en marcha el Plan Ayuda a Desempleados, dentro de su Programa de Responsabilidad Social Corporativa que, entre otras actuaciones, contempla para aquellos casos en los que el desempleado quiera convertirse en autónomo, y como complemento del pago único de la administración, el acceso a una financiación subvencionada para la generación de autoempleo.

De otra parte, la Fundación Cajamurcia también dedica importantes esfuerzos a la abolición de prácticas de discriminación laboral de los colectivos en situación de marginalidad, como son las personas drogodependientes - en colaboración con la Fundación Solidaridad y Reinserción Proyecto Hombre Murcia – o las personas internadas en centros penitenciarios – mediante un convenio de colaboración con el Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo-.

Como en ejercicios anteriores, se continúa trabajando en la integración del colectivo inmigrante, mediante el apoyo a programas de integración laboral de este sector de población y muy en particular, de la mujer inmigrante, que se concretan en convenios con Cáritas Diocesana, el CEPAIM (Consorcio para la Acción Integral con Migrantes) y la Fundación ECCA, entre otros.

Dentro de su compromiso con la no discriminación por razón de género, la Fundación Cajamurcia colabora, asimismo, con Solidaridad Internacional en el proyecto del Centro Técnico Vocacional en República Dominicana, que pretende potenciar el papel desempeñado por la mujer dominicana en la vida pública, ofreciendo las armas necesarias para combatir la pobreza desde la explotación de los recursos propios.

Asimismo, debe destacarse el esfuerzo de la Fundación CajaMurcia por eliminar las barreras, tanto físicas como psicológicas, que dificultan la incorporación al trabajo de personas con discapacidad física.

En esta lucha, se colabora con COCEMFE-FAMA, Federación de asociaciones de discapacitados físicos y también con CEOM, asociación de discapacitados psíquicos.

La inquietud de la Fundación CajaMurcia por la inserción del discapacitado en el mundo laboral, junto al deseo de mejorar su calidad de vida, le han llevado a apadrinar el Centro Especial de Empleo, a través de la consolidación de la unidad de desarrollo en el TeleCentro Nuevas Tecnologías. La Fundación apuesta por esta plataforma que pretende, por un lado, constituirse en lugar de formación y apoyo en el teletrabajo para personas discapacitadas y, por otro, impulsar este Centro Especial de Empleo en el sector empresarial para darle una salida real dentro del mercado. Una iniciativa que integrará a las personas con grandes discapacidades físicas en el mundo laboral, a través de una profesionalidad asegurada por la formación y el asesoramiento constante.



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: La composición de la alta dirección y de los órganos de gobierno, incluyendo el Consejo de



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Administración de la Caja, correspondiente a 2009, consta en el Informe de Gobierno Corporativo de la Entidad del referido ejercicio, así como en el Informe Anual 2009. En el último de estos documentos se hace pública la distribución de la totalidad de la plantilla por edades, sexo y antigüedad.

Ambos documentos se encuentran a disposición del público en la página web de la Entidad.

¿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: La responsabilidad en la gestión de estas acusaciones corresponde a la Subdirección de Recursos Humanos, estando previsto que los mecanismos de tratamiento de estas cuestiones queden recogidos en el protocolo contra el acoso de la Entidad.

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

Respuesta: 0

Implantación: No se han producido denuncias por acoso laboral en el periodo de referencia.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Procesos de selección y promoción acordados y fiscalizados por representantes de los trabajadores O.:Oposiciones para promoción interna	R.:acuerdo sobre aprobación de un plan de igualdad O.:Nuevo acuerdo condiciones laborales	R.:Proyectos de colaboración con ONGs para abolir la discriminación laboral de inmigrantes y mujeres O.:Política de continuidad en esta línea	R.:Gestión por Subdirección Recursos Humanos O.:Protocolo contra el acoso

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: La Fundación Cajamurcia mantiene un compromiso claro con el desarrollo de la gestión eficaz del agua atendiendo a valores medioambientales y de defensa de la naturaleza. El desarrollo de esta gestión conlleva, entre otros aspectos, la concienciación de los ciudadanos para que adopten conductas que prevengan los problemas derivados de un mal uso de los recursos hídricos. Con el propósito de fomentar y divulgar dicha conciencia, la Fundación Cajamurcia, a través del programa La Cultura del Agua, en colaboración con la Confederación Hidrográfica del Segura, ha continuado las obras para la adecuación del local de la Casa del Agua. Este centro, además de reforzar las actividades que actualmente se proponen en la Confederación, desarrollará todas aquellas referidas a la utilización, gestión, ahorro y depuración del agua en la Cuenca del Segura. Además, mostrará sus características propias, sus períodos de sequía y grandes riadas y los ingenios hidráulicos desarrollados por las gentes de esta cuenca a lo largo de la historia para hacer llegar el agua a las zonas de cultivo y de poblamiento humano.

En esta misma línea, durante el año 2009, debe destacarse la inauguración del Aula de Cultura de Valencia con la exposición Tribunal de Aguas de Valencia y Consejo de Hombres Buenos de Murcia.

Igualmente, en el ámbito de la Cátedra del Agua de la Universidad de Murcia, se ha impulsado la actividad de la Fundación Instituto Euromediterráneo del Agua, que cuenta con una base documental sobre el agua.

También respalda la labor de la Fundación Tierra Integral, de Bullas, para el apoyo a la investigación en agricultura ecológica en el CEAMA (Centro de Agroecología y Medio Ambiente de Murcia).

La necesaria conducta de aprovechamiento equilibrado de los recursos naturales, respeto de los entornos ecológicos, la atención a la preservación de la flora y la fauna, reciclado de productos aprovechables y la atención cada día más creciente a actuaciones de desarrollo sostenible han hecho que la Fundación programe cursos, jornadas y conferencias sobre temas medioambientales y uso de energías renovables. Una actuación que persigue una adecuada mentalización de la ciudadanía, poniendo a disposición de la sociedad los elementos de información necesarios que permitan desarrollar una actitud positiva hacia estos valores.

Además, la Fundación Cajamurcia colabora en diversas actividades para la conservación del medioambiente como el



impulso del Campo de Experiencias Agrarias para el cultivo del granado y la higuera, iniciativa de Cambayas Cooperativa Valenciana; el proyecto Huertos Eco-Campus, talleres de formación en agricultura ecológica de la UMU; el estudio sobre las aves limícolas desarrollado por el Grupo de Estudio y Anillamiento L'Albufera; o la publicación de guías de senderismo por los parajes de la Región de Murcia, como la edición del GR7 E4 Torre del Rico - Collado de Almacilón.

En este contexto, cabría destacar su apoyo al Ayuntamiento de Murcia para la creación de la Agencia local de Energía y del Cambio Climático, entidad que se ocupa de temas como el consumo responsable de energía, el transporte, el planeamiento urbanístico y la educación ambiental.

La Fundación mantiene su colaboración con el Ayuntamiento de Murcia, la Consejería de Educación y Universidades y la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente para el fomento de las actividades del Centro de Recursos de Educación Ambiental (CREA). Sus finalidades son el mantenimiento de un archivo de materias medioambientales, la difusión de contenidos a escolares y profesores, seminarios, exposiciones y actividades de sensibilización en materia medioambiental.

La Cátedra del Agua y Medio Ambiente, en la Universidad de Murcia, es un ejemplo destacable de la preocupación de la Fundación por estos temas, que se ha concretado en becas con destino a la realización de estudios relacionados con los recursos hídricos, organización de cursos y seminarios para profesores y colaboración en la edición de publicaciones de calidad científica reconocida.

La Fundación, adherida al Protocolo General entre la Consejería de Industria y Medio Ambiente y organizaciones representativas de la actividad económica y social de la Región de Murcia, fomenta la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible en el marco del pacto social por el 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: *Con la finalidad de reducir nuestros consumos de energía, los edificios centrales de la Entidad tienen instalados sistemas de apagado automático de luces, detectores de presencia, bombillas de bajo consumo y mecanismos para la limitación de temperatura. En todos los centros de trabajo existe un sistema que cierra la alimentación eléctrica cuando se conecta la alarma, de forma que no exista consumo eléctrico en las oficinas fuera de horas de trabajo.*

Asimismo, se busca reducir el consumo de papel mediante la emisión de circulares y notas informativas a empleados vía intranet contribuyendo a reducir el consumo de papel, con mensajes disuasorios de impresión de documentos. Este mismo sistema se utiliza para nóminas, certificados de retenciones de Hacienda y otros documentos. Igualmente, existe una política de eliminación de listados en soporte papel y fomento del traslado de documentación en bolsas multiuso en lugar de sobres. Hay establecidos sistemas para el reciclaje de tóner, pilas y tubos de neón usados por la empresa.

Por lo que se refiere a la reducción del consumo de agua, todos los centros de trabajo de nueva apertura cuentan, asimismo, con grifos con dispositivos de cierre automático.

Se han colocado vinilos en los vidrios de fachada para atenuar el impacto térmico en determinadas estancias, lo que incide en la reducción de las necesidades frigoríficas en los meses de verano.



Se ha implantado un plan de control del encendido de A/A, para restringir el encendido mediante pulsadores específicos ubicados en los cuartos de instalaciones, independientes del encendido global de la oficina.

Además, se ha implantado un plan de concienciación del personal de la entidad sobre del consumo eléctrico, enviando mensualmente a las oficinas cuyo consumo excede el previsto, un comunicado informando de la situación y pasos a seguir para evitarlo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0,59 %

Implantación: Se facilita el porcentaje de gasto en partidas destinadas a medio ambiente sobre el presupuesto total de la Fundación Cajamurcia para el ejercicio 2009.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.:Prevención del uso inadecuado de recursos hídricos, Sistemas de control de consumos</p> <hr/> <p>O.:Continuidad del compromiso con la gestión eficaz del agua, Reducción de consumos de energía</p>	

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: Se ha realizado un estudio para evaluar la posible implantación de un Programa Ambiental en la Caja de Ahorros de Murcia. En el referido estudio se analiza la conveniencia de obtener la certificación de alguna entidad independiente que tome como referencia la norma ISO 14001 y/o el Reglamento Europeo EMAS.

Entre los impactos asociados a la operativa interna que se han identificado se encuentran los siguientes: reducción de consumos, gestión de residuos, compra verde y sensibilización de empleados y clientes.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Implantación: La Caja desarrolla un tipo de actividad sin impactos ambientales significativos, por lo que no se ha aprobado una política formal en esta materia.

En todo caso, los planes tácticos de las diferentes Áreas de actividad de la Caja incluyen anualmente las acciones que implican un comportamiento más respetuoso de la Organización con el medioambiente.

Igualmente, los programas de protección del medioambiente e impulso de comportamientos ambientalmente responsables en el seno de la Sociedad realizados por la Fundación Cajamurcia, se recogen en el correspondiente Plan de Actuación que se aprueba para cada año.



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: La Caja de Ahorros de Murcia, a través de la Fundación Cajamurcia tiene como objetivo prioritario potenciar la cultura del desarrollo sostenible a través de la información, la formación y concienciación ambiental. En esta línea, durante 2009, ha llevado a cabo distintas iniciativas:

1. Exposiciones, cursos, jornadas y conferencias sobre temas medioambientales y uso de energías renovables.
2. Edición de guías de itinerarios didácticos por espacios naturales del ámbito geográfico de actuación de la Caja.
3. Organización de cursos y talleres sobre prevención y minimización de la generación de residuos, agricultura ecológica, bioconstrucción...
4. Apoyo a becas y proyectos de investigación que giran en torno a: especies y ecosistemas amenazados, cambio climático, energías renovables, parques eólicos, energía fotovoltaica, gestión del ciclo integral del agua, desalación...

Entre estas actividades destaca el fomento de la educación ambiental, junto con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Murcia, a través de las actividades del Centro de Recursos de Educación Ambiental (CREA), que tiene como finalidades mantener un archivo de materias medioambientales, difundir estos contenidos a escolares y profesores, seminarios, exposiciones y actividades de sensibilización en materia medioambiental.

Asimismo, se ha colaborado con un proyecto de la Consejería de Agricultura y Agua para la conservación de paisajes protegidos. Parte de ese proyecto es la organización de una exposición en la que alumnos de Bellas Artes, coordinados por la profesora de paisaje Victoria Sánchez Giner, ofrecen su particular visión de los paisajes de Murcia. Esa exposición se dedicó en 2009 a Calblanque e itineró por varias de nuestras aulas de cultura y que ya en 2010, está dedicada a Sierra Espuña, ha viajado por seis de nuestros espacios.

Un apartado especial merece el compromiso de la Fundación Cajamurcia con el Impulso y potenciación del conocimiento y la gestión optimizada del agua como recurso vital, destacando:

- Ciclos de conferencias, jornadas, exposiciones y otras actividades para avanzar en el conocimiento de la cultura tradicional del agua y profundizar, en lo posible, en la gestión adecuada de los recursos hídricos mediante la aplicación de las nuevas tecnologías.

- Actividades promovidas por la Cátedra Cajamurcia del Agua y del Medio Ambiente, dependiente de la Universidad de Murcia (a través del Instituto Universitario del Agua y del Medio Ambiente – INUAMA-) para facilitar la formación y el desarrollo de investigaciones en temas relacionados con los recursos hídricos y el medio ambiente. Esta Cátedra posibilita la realización de jornadas técnicas y cursos de especialización, la dotación de distintas becas de formación para licenciados, así como la publicación de trabajos científicos y de divulgación.

- Fomento de las actividades del Instituto de Hidrotecnia, que cuenta con una base documental sobre el agua.



- La rehabilitación de la Casa del Agua, en colaboración con la Confederación Hidrográfica del Segura. Este centro de interpretación cuenta con distintas dependencias para su uso como salas de reuniones, seminarios, talleres y despachos, así como una sala para la exposición permanente La Cultura del Agua en la Cuenca del Segura, con el fin de presentar una visión didáctica de las actuaciones emprendidas en la Región, a lo largo del tiempo, para paliar los efectos de las sequías y riadas.



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: Las inversiones medioambientales se determinan y cuantifican en los presupuestos anuales de la Entidad o de la Fundación Cajamurcia, según su origen.

Ambos están sometidos a la aprobación de la Asamblea General de la Caja de Ahorros de Murcia.

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 de esta información.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	<p>R.: Estudio relativo a una futura implantación de un Programa Ambiental</p> <p>O.: Ejecución presupuesto OBS medioambiente</p>	<p>R.: Planes Tácticos de las Áreas y de la Fundación Cajamurcia</p> <p>O.: Plan Táctico OBS medioambiente</p>	<p>R.: Actividades de concienciación ciudadana con el respeto al medioambiente</p> <p>O.: Reforzar apoyo a espacios protegidos naturales</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: Se mantienen Convenios con las siguientes Entidades:

1. Centro de Recursos de Educación Ambiental (CREA).
 2. Agencia Local de la Energía del Ayuntamiento de Murcia (ALEM)
 3. Agencia de Gestión de la Energía de la Región de Murcia (ARGEM) con el fin de favorecer un desarrollo sostenible. La Fundación Cajamurcia se compromete, directamente, con cada uno de los objetivos que identifican a la Agencia:
 - Mejorar el uso racional de la energía: tanto en edificios y locales públicos, como en el ámbito familiar; en la red energética pública, en las industrias, el transporte y las explotaciones agrarias.
 - Formar a usuarios y técnicos sobre el uso racional de la energía.
 - Llevar a cabo actividades y campañas de información y difusión de buenas prácticas de ahorro energético y de las disposiciones nacionales y europeas sobre uso racional de la energía.
 - Difundir las ventajas y ayudar a la implantación de instalaciones de energías renovables y aplicar acciones para mejorar la eficiencia energética.
 - Intercambiar experiencias de uso racional de la energía a nivel internacional, nacional, regional y local.
 - Fomentar la reducción de las emisiones de CO2 y proteger el medio ambiente mediante el uso racional de la energía y la utilización de energías no contaminantes.
- Agencia Local de la Energía y el Cambio Climático. Este proyecto, incluido en el programa Energía Inteligente para Europa 2003-2006 de la Dirección General de Transporte y Energía de la Comisión Europea, impulsa el desarrollo sostenible en el contexto del consumo energético, la competitividad y la protección medioambiental. Dentro de sus actuaciones, la Fundación Cajamurcia destaca los ámbitos de:
- Consumo energético municipal.
 - Transporte y movilidad urbana.
 - Edificación y planeamiento urbanístico.
 - Educación y sensibilización ciudadana, con especial atención en las Escuelas Verdes.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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: 0

Implantación: No se dispone de este dato

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: 0,59

Implantación: Se facilita el porcentaje de gasto en partidas destinadas a medio ambiente sobre el presupuesto total de la Fundación Cajamurcia para el ejercicio 2009

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Suscripción de Convenios con Entidades que desarrollan tecnologías respetuosas con el medioambiente <hr/> O.: Continuar apoyo proyectos de desarrollo de tecnologías ecológicas	

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 ha trabajado durante los últimos años, en el desarrollo de un enfoque global de gestión de riesgos y ha elaborado un mapa de riesgos de la Entidad, que incluye la identificación y clasificación de los mismos, la creación de indicadores, así como el establecimiento de planes de acción para controlar y/o mitigar los riesgos previamente identificados y evaluados.

Entre los citados riesgos se encuentran algunos relacionados con conductas constitutivas de supuestos de corrupción, como son los de fraude interno (por mal uso de regalos promocionales, financiación no autorizada, hurtos etc.), así como algunos relacionados con prácticas inadecuadas con clientes, productos y negocios.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Son varios los documentos que definen la política de la Entidad en relación con conductas de este tipo:

En primer lugar, los Estatutos de la Entidad recogen una serie de incompatibilidades para ser miembro de los Órganos de Gobierno de la Caja, con el fin de evitar posibles conflictos entre los intereses personales de los Consejeros Generales y los de la Entidad o sus clientes.

Igualmente, en los Estatutos existen disposiciones que rigen la concesión de créditos a los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, de forma que no resulten privilegiados con respecto al resto de clientes.

En este mismo sentido, la Entidad ha aprobado procedimientos internos que regulan la obtención de créditos por



Consejeros y altos directivos y sus familiares, y sus sociedades dependientes.

De otra parte, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, de aplicación, tanto a los miembros de los Órganos de Gobierno, como a la alta dirección de la Entidad y al personal de la Caja que opera en los mercados de valores, establece una serie de disposiciones dirigidas a evitar posibles situaciones de corrupción, como son el uso inapropiado de información privilegiada, la actuaciones dirigidas a la manipulación de los mercados o comportamientos que antepongan los intereses propios o de la Caja a los de los clientes o de unos clientes sobre otros.

Asimismo, se ha aprobado una Política de Retribuciones para evitar que los altos directivos tengan un sistema de remuneración inadecuado que potencie la asunción de excesivos riesgos para la Entidad.

Finalmente, en cuanto a la existencia de Políticas dirigidas a la prevención del blanqueo de capitales, Cajamurcia tiene establecida una política global consistente en el cumplimiento estricto de la normativa legal vigente, así como en las recomendaciones tanto del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) como del órgano supervisor en materia de prevención de blanqueo de capitales (SEPBLAC) en España.

La política de prevención de blanqueo de capitales de Cajamurcia tiene como objetivo la no utilización de nuestra red comercial para actividades relacionadas con el blanqueo de capitales y se basa en los siguientes puntos:

- * Identificación y conocimiento de los clientes y de sus actividades económicas o profesionales.*
- * Existencia de un órgano de control interno y comunicación activo.*
- * Procedimientos internos escritos.*
- * Extensión de la cultura de la prevención a todos los empleados de la Entidad mediante actuaciones de formación específicas y recordatorios periódicos.*
- * Detección de operaciones sospechosas mediante la utilización de procedimientos informáticos y administrativos, así como sistemas confidenciales de comunicación interna entre las oficinas y el Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales.*
- * Reporte a las autoridades competentes según el procedimiento establecido en cada momento por el regulador.*
- * Supervisión en los programas de trabajo desarrollados por auditoría interna de Cajamurcia del cumplimiento de la normativa sobre la prevención de blanqueo de capitales, tanto en la red comercial como en los servicios centrales y sociedades del Grupo.*

¿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: Anualmente se aprueban los presupuestos de la Entidad, que fijan los límites de gasto para las sucursales integradas en la red, así como para los departamentos de los servicios centrales, existiendo un sistema de

control presupuestario para la fiscalización de dichos gastos.



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. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2009 se ha trabajado en el estudio de métodos de detección de operaciones de clientes con valores o instrumentos financieros sospechosos de ser realizadas utilizando información privilegiada o con el propósito de falsear la libre formación de precios (abuso de mercado)



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 la página web de la Entidad se encuentra a disposición del 100% de nuestros grupos de interés, diversa documentación a este respecto, entre la que podemos destacar: los Estatutos de la Entidad, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores e información relativa a nuestras Políticas de Conflictos de Interés y de Prevención del Blanqueo de Capitales.

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

Respuesta: SI

Implantación: La transparencia de este tipo de gastos está totalmente garantizada, puesto que las cantidades destinadas durante 2009 a donaciones benéficas y patrocinios, fueron recogidas en los correspondientes presupuestos anuales que, de conformidad con la normativa vigente, fueron objeto de examen y aprobación por la Asamblea General de la Caja. Dicho Órgano de Gobierno representa intereses plurales de la Entidad y de la Sociedad en la que opera, ya que está compuesta por 140 Consejeros Generales entre los que se encuentran clientes de la Caja, empleados, representantes de las Corporaciones Municipales y de la Comunidad Autónoma.

La transparencia y conformidad a derecho de estos gastos se ve reforzada por la necesidad de que los referidos presupuestos cuenten con la autorización de la Consejería de la Comunidad Autónoma de Murcia competente en la materia, debiendo ser, además, comunicados al Banco de España.

¿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 auditores de la Entidad llevan a cabo procesos de inspección de posibles conductas irregulares como las descritas.

De otra parte, la Caja cuenta con un sistema de control presupuestario de gastos que conlleva la supervisión de todos los pagos efectuados a terceros y que, por tanto, permite efectuar un seguimiento contra posibles comportamientos contrarios a la ética como son los señalados en este indicador.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Política de Prevención Blanqueo y financiación terrorismo O.:Revisión por cambios legales	R.:Estudio métodos detección abuso de mercado O.:Política y Circular sobre abuso de mercado	
Empleados		R.:Normativa interna sobre prevención de blanqueo y conducta en mercados valores O.:Control posibles actuaciones contrarias a normas internas y ley	R.:Manual de políticas de actuación de empleados en comercialización de servicios de inversión O.:Manual de procedimientos MiFID	
Inversores		R.:Normativa interna sobre uso de información privilegiada y conflictos de interés con inversores O.:Plasmación de actuaciones contra el abuso de mercado en Circular y Política	R.:Detección abuso de mercado O.:Política sobre abuso de mercado	
Proveedores		R.:Transparencia en la contratación O.:Aplicación de los criterios de contratación establecidos	R.:Controles Comité de Compras O.:Controles Comité de Compras	
			R.:Aprobación de la	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

<p>ONG y Comunidad RSC</p>		<p>R.:Plan Táctico OBS y presupuestos aprobados por Asamblea Gral.</p> <hr/> <p>O.:Presentación Programa y aprobación presupuesto OBS del año por Asamblea Gral.</p>	<p>gestión y liquidación del presupuesto de OBS y Fundación por Asamblea Gral</p> <hr/> <p>O.:Aprobación gestión y liquidación presupuesto de OBS y Fundación por Asamblea G.</p>	
<p>Comunidades locales</p>		<p>R.:Plan Táctico OBS y presupuestos aprobados por Asamblea Gral.</p> <hr/> <p>O.:Presentación Programa y aprobación presupuesto OBS del año por Asamblea Gral.</p>	<p>R.:Aprobación gestión Consejo y presupuesto OBS y Fundación por Asamblea Gral</p> <hr/> <p>O.:Aprobación gestión Consejo y presupuesto OBS y Fundación por Asamblea Gral</p>	
<p>Sociedad</p>		<p>R.:Plan Táctico OBS y presupuestos aprobados por Asamblea Gral.</p> <hr/> <p>O.:Presentación Programa y aprobación presupuesto OBS del año por Asamblea General</p>	<p>R.:Aprobación de la gestión y liquidación del presupuesto de OBS y Fundación por Asamblea Gral</p> <hr/> <p>O.:Aprobación gestión y liquidación presupuesto OBS y Fundación por Asamblea Gral.</p>	
<p>Gobiernos y Administraciones públicas</p>		<p>R.:Tranparecia en la concesión de créditos a AAPP a través de informe de gobierno corporativo</p> <hr/> <p>O.:Medidas reforzadas de control blanqueo para personas con responsabilidad pública</p>	<p>R.:Tranparencia créditos concedidos a AAPP con representación en la Caja mediante Informe Gob. Corp.</p> <hr/> <p>O.:Refuerzo control blanqueo personas con responsabilidad pública</p>	
<p>Medio ambiente</p>		<p>R.:Plan Táctico OBS y presupuestos aprobados por Asamblea Gral</p> <hr/> <p>O.:Presentación Programa y aprobación</p>	<p>R.:Aprobación de la gestión y liquidación del presupuesto de OBS y Fundación por Asamblea Gral</p> <hr/> <p>O.:Aprobación de la</p>	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

		presupuesto OBS del año por Asamblea General	gestión y liquidación del presupuesto de OBS y Fundación por As	
Medios de comunicación		R.:Política general de Cajamurcia O.:Continuidad	R.:Transparencia O.:Transparencia	
Organizaciones de consumidores		R.:Reglamento del Servicio de Atención al Cliente O.:Continuidad	R.:Relaciones adecuadas O.:Relaciones adecuadas	
Sindicatos		R.:Convenio Colectivo y acuerdo internos O.:renovación acuerdo interno	R.:Relaciones transparentes con Sindicatos O.:Relaciones transparentes con Sindicatos	
Varios grupos de interés	R.:Diagnóstico de riesgos de fraude interno por conductas no autorizadas o prácticas inadecuadas O.:Actualización mapa de riesgos			

R.: Respuesta

O.: Objetivo