

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013

Como Directora General de SUMASA, me complace presentar la tercera Memoria de Responsabilidad Corporativa de la Compañía, integrada con el Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su quinta edición, en la que se exponen las diferentes líneas de actuación de SUMASA en los ámbitos de naturaleza social, medioambiental y económica.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2013 destacan las orientadas a continuar mejorando la eficiencia energética en todas las oficinas de CaixaBank y de SUMASA, especialmente con la consolidación del traslado del Centro de Procesamiento de Datos del Edificio de Servicios Centrales de CaixaBank a un nuevo emplazamiento con instalaciones de alta eficiencia energética. En 2014 se pondrá en marcha un nuevo proyecto, el segundo Centro de Procesamiento de Datos, que supondrá otro reto para la continuación en la aplicación de mejoras de eficiencia energética.

2013 también ha sido un año de desafíos. La intervención de SUMASA en la continuación de la integración de Banca Cívica, proceso iniciado en 2012, y la integración de Banco de Valencia, ha evidenciado la capacidad de innovación, trabajo y compromiso por parte de cada una de las personas que han participado y que integran la plantilla de la Compañía.

Un año más nos hemos propuesto continuar mejorando la eficiencia, con una reducción del presupuesto de los gastos generales gestionados por cuenta de CaixaBank. Para conseguirlo será necesario continuar aplicando acciones que permitan reducir el consumo energético y medidas que proporcionen mayor eficiencia en el coste de los servicios que gestionamos, todo ello, manteniendo el nivel de calidad establecido.

En cuanto a la gestión de los Recursos Humanos, en 2013 se han comenzado a publicitar, a través de la Intranet de la Sociedad, los procesos de selección para cubrir vacantes. Esto ha permitido la promoción de 8 personas a un nuevo puesto de trabajo y la participación de todo el personal interesado. Por otro lado, en 2014 se incorporará a la plantilla de SUMASA un nuevo Director de Recursos Humanos que formará parte del Comité de Dirección de la Empresa. Hasta ahora esta gestión nos la proporcionaba otra empresa integrante del Grupo CaixaBank.

Como continuación a la implementación del Plan de Compensación Flexible iniciado en 2012, este año se ha puesto a disposición de la plantilla una web con el objetivo de hacer más sencilla y ágil la gestión, facilitando el acceso y tramitación de las peticiones realizadas por la plantilla.

Para 2014 se prevé la realización de un Plan de Formación ajustado a las necesidades y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en SUMASA.

Como empresa filial de CaixaBank, SUMASA está incluida en su Informe de Responsabilidad Corporativa, con lo que la información que concierne a actuaciones realizadas por nuestra parte está disponible en dicho Informe (*).

Para finalizar, deseo reiterar el compromiso de SUMASA, como empresa del Grupo CaixaBank, con el desarrollo sostenible de nuestra actividad y la intención de seguir mejorando en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial.

[1.1]



Carolina Caso Porcell
Directora General

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- ❑ **Quiénes somos**
- ❑ **Órganos de gobierno**
- ❑ **Compromiso con la Responsabilidad Corporativa**
- ❑ **Los principales Grupos de interés**
- ❑ **Datos económicos de SUMASA**
- ❑ **SUMASA ante sus clientes**
- ❑ **Compromiso con el medio ambiente**
 - **Innovamos en nuevas tecnologías y trabajamos para obtener más eficiencia energética**
 - **Fomento de la mejora ambiental de nuestros clientes**
- ❑ **Capital humano**
 - **Igualdad de oportunidades**
 - **Conciliación vida personal y profesional**
 - **Beneficios sociales**
 - **Seguridad y Salud**
 - **Formación y desarrollo profesional**
 - **Comunicación interna**
 - **Actividad asociativa del personal: representación sindical**
 - **Anticorrupción**
- ❑ **La gestión con proveedores**

SUMINISTROS URBANOS Y MANTENIMIENTOS, S.A. (SUMASA) [2.1]

LOCALIZACIÓN: C. De Provençals, 39, Plantas 8 y 9
08019-Barcelona [2.4]

TELÉFONO: 93 404 89 00

WEB: www.sumasa.es

PAÍSES EN LOS QUE OPERA: España [2.5]



□ QUIÉNES SOMOS

SUMASA es una empresa filial de CaixaBank, S.A. (“la Caixa”) que desarrolla la gestión, por cuenta de terceros, de servicios relacionados con las obras, el mantenimiento de equipos e instalaciones, las compras y la logística de CaixaBank y de otras empresas del Grupo “la Caixa”. Dispone de sede central en Barcelona y siete Delegaciones repartidas por todo el territorio español, para poder dar cobertura nacional a nuestros clientes. [2.2],[2.3]

SUMASA gestiona los Servicios Generales de CaixaBank, tanto de su red territorial (oficinas bancarias) como de sus edificios centrales y también gestiona actuaciones por cuenta de Servihabitat Servicios Inmobiliarios y de otras empresas del Grupo “la Caixa”. Dichas actividades se desarrollan, básicamente, en el ámbito del territorio español. [2.7]



| | |
|--|--|
| Nº personas: 156 | Fondos Propios 2013: 5,5 millones Deuda 2013: 23,2 millones |
| Facturación 2013: 21,8 millones | Servicios prestados: Gestión de: -Obras -Mantenimientos -Compras y Logística -Gestión de Inmuebles |

[2.8]

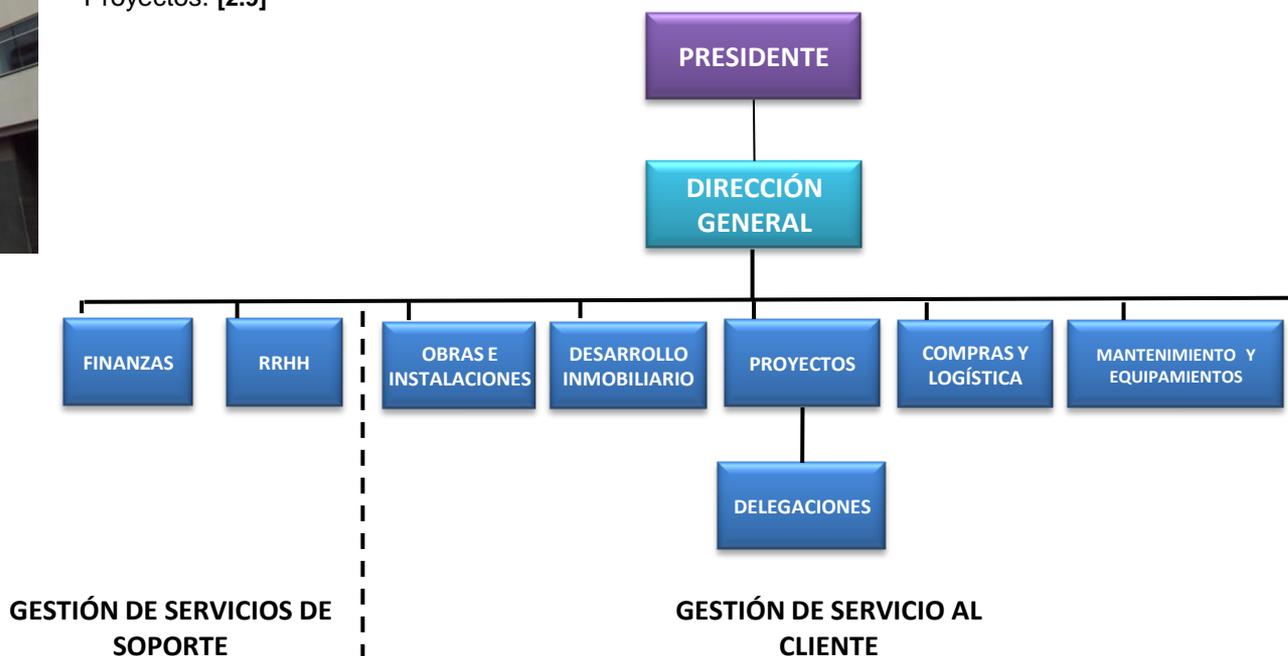
□ ÓRGANOS DE GOBIERNO



SUMASA es una Sociedad Anónima perteneciente al Grupo CaixaBank, participada mayoritariamente por CaixaBank, S.A. [2.9]

Su principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración. En 2013 se ha producido una reestructuración organizativa que ha comportado la supresión de la figura de Consejero Delegado y el traspaso de las tareas ejecutivas a la nueva Directora General de la Compañía. [2.6],[4.2]

Se detalla a continuación el organigrama de la organización que, además de los cambios señalados anteriormente, presenta una variación con respecto a las Delegaciones de SUMASA, ya que hasta ahora dependían directamente de Dirección General pasando en 2013 a hacerlo del Área de Proyectos. [2.9]



En SUMASA existen diferentes Comités, responsables de gestionar aquellos aspectos más importantes para el buen funcionamiento de la Compañía, que definen la estrategia y supervisan la gestión. [4.1]

| COMITÉ: | COMPOSICIÓN: |
|---------------------------|---|
| Consejo de Administración | Presidente y Consejeros. Directora General y Secretario, no consejeros. [4.3] |
| Comité de Dirección | Presidente, Directora General y Directores de Área |
| Comité de Adjudicaciones | Directores de Área |

Dado el alto grado de integración e interrelación entre el accionista mayoritario, que además es el principal cliente, y la Sociedad, el contacto y el flujo de información entre ambos es permanente.

Desde hace años el derecho de los trabajadores a tener una representación se concreta en la existencia de un *Comité de Empresa* (para el centro de trabajo ubicado en el edificio Torre Pujades de Barcelona), resultado de unas elecciones libres llevadas a cabo de acuerdo con lo establecido en la ley del Estatuto de los Trabajadores.

El Comité de Empresa, a través de la Dirección de RRHH, se comunica con la Entidad para trasladar las inquietudes de la plantilla, y disponen de recursos para llevar a cabo la comunicación con el personal mediante un mail específico para notificaciones, un tablón de anuncios y una sala de reuniones. [4.4]

□ COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En SUMASA existe una amplia concienciación hacia la Responsabilidad Social. Es por ello que en 2009 se adhirió al *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, adquiriendo un compromiso que ha desarrollado a través del cumplimiento de sus Diez Principios. Anualmente se ha presentado un Informe de Progreso en el que se recogen todas las actuaciones destacadas llevadas a cabo durante el año anterior, así como los objetivos para el siguiente ejercicio en todos los ámbitos de concienciación sostenible.

SUMASA, como filial de CaixaBank, participa en su Memoria anual de Responsabilidad Corporativa, siendo consultables todos los aspectos y gestiones de la Entidad en dicha memoria.

SUMASA publicó la primera Memoria de Responsabilidad Corporativa en 2012, relativa al ejercicio 2011, con nivel de aplicación C auto declarado, unificándola en un solo documento con el Informe de Progreso del Pacto Mundial. Un año más, cumpliendo con la voluntad de actualizarla anualmente, se publica con los datos correspondientes a 2013. **[3.1] [3.2] [3.3]**

La persona de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o a su contenido es **[3.4]**:

Antonio Ortiz Luque (Director de Financiero)

- Teléfono: 93 404 89 06
- E-mail: aortiz@sumasa.es / vgarcia@sumasa.es

La cobertura de esta Memoria se centra en las actividades que se llevan a cabo en relación a los clientes: CaixaBank, Servihabitat Servicios Inmobiliarios y Empresas del Grupo “la Caixa”. También da cobertura a las actividades relacionadas con el personal. Además, se explicarán aspectos sobre la gestión relacionada con los proveedores. **[3.6]**

LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

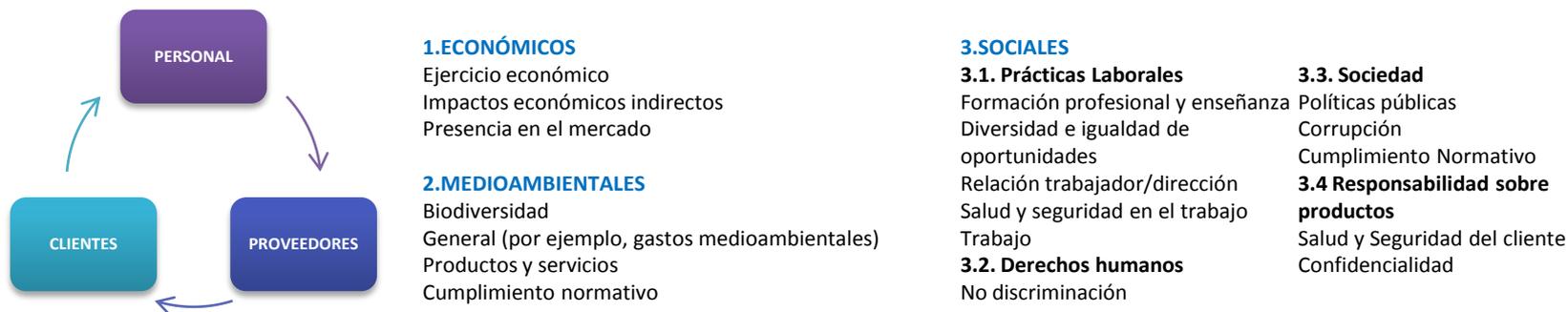
CLIENTES → CaixaBank: Áreas clientes (Servicios Generales, Control Presupuestario, Organización, Seguridad, Marketing, etc., Personal de CaixaBank, Clientes de CaixaBank, Compañías del Grupo “la Caixa” (Critería Caixaholding, Buildingcenter, Fundació “la Caixa”, PromoCaixa, Finconsum, Silc Inmobles,...), y otras compañías como Servihabitat Servicios Inmobiliarios, ya que son el centro de la actividad de la organización.

PERSONAL → Con su esfuerzo, dedicación y compromiso se puede realizar el proyecto de empresa.

PROVEEDORES → Responsables de ejecutar los encargos que se les encomienda, base de la actividad de la Compañía. [4.14]

Esta memoria desarrolla aquellas materias que son de interés para los Grupos de interés seleccionados, estando en continua comunicación con ellos para llegar a una óptima gestión de la actividad de SUMASA. [4.15] Como resultado, se obtienen propuestas que abarcan aspectos presentes en cada una de las tres categorías que aplican en la elaboración de toda memoria, esto es: económica, medioambiental y social.

A continuación se presentan los aspectos recurrentes que se derivan de los comentarios de los Grupos de Interés:



Una vez analizados todos estos aspectos, se ha perfilado el proceso de elaboración y se ha decidido qué indicadores del GRI son los adecuados para incluir en esta Memoria y que, al mismo tiempo, estén en sintonía con los Diez Principios del Pacto Mundial. [3.5]

Como resultado, a continuación desarrollamos los temas más relevantes sobre la actividad de SUMASA durante el período 2013:

□ DATOS ECONÓMICOS DE SUMASA

SUMASA, como filial de CaixaBank, tiene como objetivo principal la gestión, por cuenta de sus clientes (principalmente empresas del Grupo “la Caixa”), de las obras, las instalaciones, los mantenimientos, las compras y la logística, todo ello siempre enmarcado con unos criterios de máxima calidad y eficiencia.

EJERCICIO 2013 SUMASA

| VALOR ECONÓMICO GENERADO | Miles de euros |
|--|-----------------------|
| Ingresos | 21.804 |
| Volumen de facturación | 175.776 |
| Resultado neto | 1.831 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | Miles de euros |
| Costes de explotación | 9.379 |
| Retribución plantilla | 9.785 |
| Pago dividendos | 0 |
| Pagos a gobiernos (Impuestos sobre sociedades) | 799 |

[EC1]

En 2013 los gastos generales de SUMASA se han reducido en un 0,5% con respecto al año anterior.

Para el año 2014 se prevé continuar mejorando en la gestión de los gastos generales.

☐ SUMASA ANTE SUS CLIENTES

Dado que CaixaBank es el principal cliente de SUMASA, esta Memoria se centra en incluir los indicadores GRI más relevantes con respecto a la Responsabilidad Corporativa en relación a este cliente.

Aún así, también se menciona a otros, no menos importantes, como son las filiales del Grupo “la Caixa”. Otro cliente significativo es Servihabitat Servicios Inmobiliarios. Para esta sociedad, durante los últimos años, se ha incrementado de forma significativa el volumen de actividad gestionado, basado principalmente en la gestión de los activos inmobiliarios de sus clientes (informes, mantenimientos, adecuaciones, promociones, etc.).

En 2013 se ha continuado con la reducción del “time to market” (tiempo necesario para adecuar un activo para su comercialización) así como la optimización de los costes gestionados.

Calidad y satisfacción del cliente

El conocimiento y la mejora del grado de satisfacción del servicio prestado a nuestros clientes es uno de los principales objetivos de SUMASA. La manera de medir la satisfacción del cliente CaixaBank son unas encuestas que permiten medir la satisfacción del cliente directo (la red de oficinas de CaixaBank) y del cliente final de la Entidad. **[PR5]**

Encuestas a Oficinas

El objetivo de esta encuesta es conocer la valoración de las oficinas sobre los servicios proporcionados a la red por parte de SUMASA.

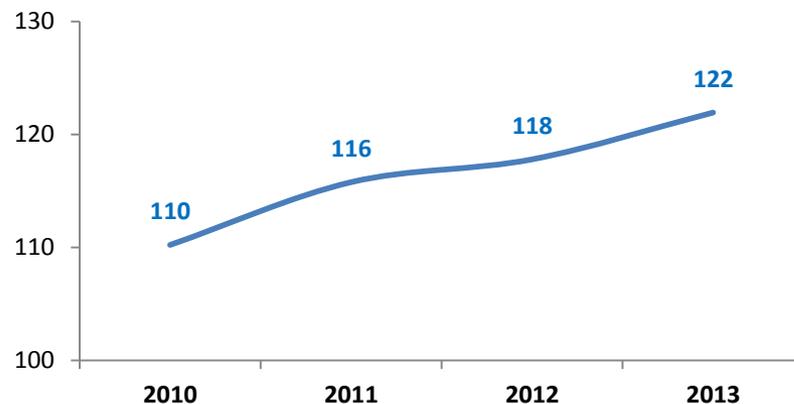
La encuesta es totalmente confidencial y los resultados tienen una periodicidad mensual.

Se compone de tres partes cuyos resultados miden el resultado final para SUMASA:

- Encuesta de Satisfacción de las Oficinas (Calidad Percibida)
- Indicadores de Calidad Objetiva (Calidad Medida)
- Encuesta Call Center

El resultado promedio en 2013 fue de 122 (donde 120 era el objetivo y 148 es la máxima puntuación), incrementando la puntuación promedio obtenida en 4 puntos respecto al año anterior y en 2 puntos respecto al objetivo establecido.

En 2014 se iniciará un Plan para mejorar la Calidad Percibida en las Direcciones Territoriales de CaixaBank con menor puntuación.



Evolución anual de la encuesta de oficinas 2010-2013

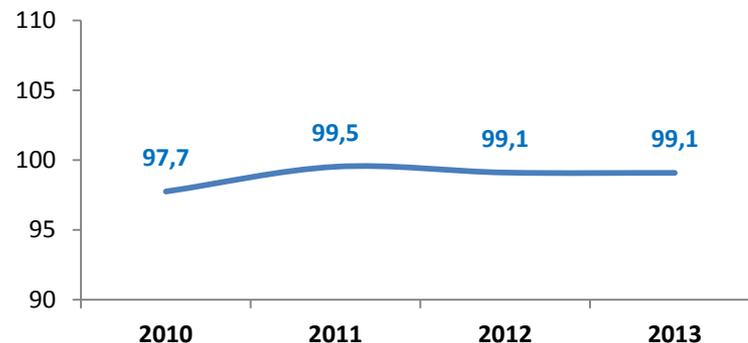
Encuestas a Clientes

El objetivo de esta encuesta es conocer la valoración de los clientes respecto a la limpieza de recinto del cajero automático. La encuesta se realiza entre una muestra de los clientes de la Entidad y tiene una periodicidad mensual.

El resultado promedio en 2013 fue de 99,1 (donde 148 era la máxima puntuación).

Una muestra de la importancia que tienen estas encuestas para SUMASA es que son tomadas para definir uno de los principales objetivos que el equipo de Dirección establece cada año como reto. Además, se hace seguimiento continuo de las encuestas realizadas a través del Comité de Dirección de SUMASA.

Para 2014 se ha definido un Plan de Mejora con el objetivo de conseguir una puntuación mínima de 100.



Evolución anual de la encuesta de clientes 2010-2013

Indicadores de calidad y servicio:

“la Caixa”, a pesar de las incorporaciones de las oficinas procedentes de Banca Cívica y Banco de Valencia, ocupa la segunda posición de la encuesta EQUOS por lo que respecta a la valoración de los “Aspectos Físicos” de sus oficinas bancarias, por encima de las entidades con mayor número de oficinas. La media de “la Caixa” en 2013 es la más alta desde 2008.

Estas excelentes valoraciones son fruto de la innovación, el esfuerzo y el compromiso realizado por CaixaBank y por el trabajo de cada una de las personas que conforman la plantilla de SUMASA, además de todas aquellas que, de alguna manera, colaboran con la Compañía.

RCB Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias Avance de Resultados 2013

ASPECTOS FÍSICOS

4º Trimestre

| | 2008 | | | | | 2009 | | | | | 2010 | | | | | 2011 | | | | | 2012 | | | | | 2013 | | | | | 2013-2012 vs 2009-2008 | |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------|-------|------|-------|-------|------------------------|--|
| | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | | Evo. | | Valor | Evo. | | |
| | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Acum. Año | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Acum. Año | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Acum. Año | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Acum. Año | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Acum. Año | | | | | | | |
| Bankinter | 8.30 | 8.33 | 8.52 | 8.78 | 8.79 | 8.83 | 0.04 | 8.74 | -0.09 | 8.90 | 0.16 | 8.93 | 0.03 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 8.85 | 0.06 | 0.50 | 0.12 | |
| La Caixa | 8.62 | 8.65 | 8.69 | 8.62 | 8.72 | 8.76 | 0.04 | 8.78 | 0.02 | 8.78 | 0.00 | 8.79 | 0.01 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 8.78 | 0.06 | 0.12 | 0.20 | |
| CatalunyaCaixa | 8.40 | 8.38 | 8.56 | 8.43 | 8.54 | 8.60 | 0.06 | 8.70 | 0.10 | 8.70 | 0.00 | 8.59 | -0.11 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 8.63 | 0.09 | 0.20 | 0.15 | |
| Santander | 8.51 | 8.48 | 8.59 | 8.55 | 8.67 | 8.70 | 0.03 | 8.53 | -0.17 | 8.64 | 0.11 | 8.65 | 0.01 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 8.63 | -0.04 | 0.05 | 0.16 | |
| Ibercaja | 8.56 | 8.56 | 8.64 | 8.64 | 8.59 | 8.79 | 0.20 | 8.61 | -0.18 | 8.49 | -0.12 | 8.62 | 0.13 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 8.63 | 0.04 | 0.15 | 0.24 | |
| Banco Sabadell | 8.23 | 8.32 | 8.60 | 8.59 | 8.53 | 8.38 | -0.15 | 8.51 | 0.13 | 8.62 | 0.11 | 8.50 | -0.12 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 8.50 | -0.03 | 0.24 | 0.00 | |
| BBVA | 8.40 | 8.42 | 8.41 | 8.33 | 8.35 | 8.48 | 0.13 | 8.41 | -0.07 | 8.60 | 0.19 | 8.37 | -0.23 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 8.46 | 0.11 | 0.00 | 0.00 | |
| Cajamar | 8.42 | 8.47 | 8.59 | 8.44 | 8.46 | 8.38 | -0.08 | 8.61 | 0.23 | 8.44 | -0.17 | 8.25 | -0.19 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 8.42 | -0.04 | 0.00 | 0.02 | |
| Bankia | 8.42 | 8.44 | 8.46 | 8.47 | 8.49 | 8.46 | -0.03 | 8.49 | 0.03 | 8.49 | 0.00 | 8.22 | -0.27 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 8.41 | -0.08 | 0.00 | 0.00 | |
| Banco Mare Nostrum | 8.43 | 8.35 | 8.65 | 8.44 | 8.31 | 8.15 | -0.16 | 8.48 | 0.33 | 8.57 | 0.09 | 8.32 | -0.25 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | 8.38 | 0.07 | -0.04 | 0.52 | |
| Banco Popular | 7.77 | 7.72 | 8.11 | 8.18 | 8.22 | 8.31 | 0.09 | 8.16 | -0.15 | 8.45 | 0.29 | 8.34 | -0.11 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 8.31 | 0.09 | 0.52 | 0.31 | |
| Barclays Bank | 7.96 | 7.99 | 8.29 | 8.28 | 8.28 | 8.50 | 0.22 | 8.06 | -0.44 | 8.23 | 0.17 | 8.29 | 0.06 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 8.29 | 0.01 | 0.31 | 0.13 | |
| novagalicia banco | 8.09 | 8.12 | 8.18 | 8.42 | 8.23 | 8.25 | 0.02 | 8.08 | -0.17 | 8.40 | 0.32 | 8.21 | -0.19 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 8.23 | 0.00 | 0.13 | 0.05 | |
| Kutxabank | 8.13 | 8.16 | 8.31 | 8.31 | 8.19 | 8.31 | 0.12 | 8.14 | -0.17 | 8.13 | -0.01 | 8.26 | 0.13 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 8.21 | 0.02 | 0.05 | 0.39 | |
| Banesto | 7.80 | 7.84 | 8.28 | 8.26 | 8.22 | 8.20 | -0.02 | 8.14 | -0.06 | 8.24 | 0.10 | 8.18 | -0.06 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 8.20 | -0.02 | 0.39 | -0.46 | |
| Unicaja | 8.56 | 8.54 | 8.56 | 8.38 | 7.99 | 8.41 | 0.42 | 8.19 | -0.22 | 8.27 | 0.08 | 7.91 | -0.36 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | 8.19 | 0.20 | -0.46 | 0.36 | |
| Deutsche Bank | 7.88 | 7.81 | 8.24 | 8.33 | 8.25 | 8.19 | -0.06 | 8.11 | -0.08 | 8.19 | 0.08 | 8.17 | -0.02 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 8.16 | -0.09 | 0.36 | -0.08 | |
| Liberbank | 8.14 | 8.24 | 8.31 | 8.30 | 8.18 | 8.30 | 0.12 | 7.83 | -0.47 | 8.00 | 0.17 | 8.11 | 0.11 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | 8.05 | -0.13 | -0.08 | -0.13 | |
| Caja España-Duero | 8.02 | 7.88 | 8.07 | 8.23 | 7.85 | 8.26 | 0.41 | 7.47 | -0.79 | 7.61 | 0.14 | 7.71 | 0.10 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | 7.79 | -0.06 | -0.13 | -0.25 | |
| Caja3 | 8.11 | 8.09 | 8.16 | 8.26 | 8.13 | 7.98 | -0.15 | 7.17 | -0.81 | 7.65 | 0.48 | 7.32 | -0.33 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | 7.57 | -0.56 | -0.25 | 0.12 | |
| Global Mercado | 8.27 | 8.28 | 8.43 | 8.40 | 8.39 | 8.44 | 0.05 | 8.37 | -0.07 | 8.43 | 0.06 | 8.36 | -0.07 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 8.40 | 0.01 | 0.12 | | |

Valor: 5: Por encima de la media, 4: Igual o por debajo de la media, 3: Líder. Evolución: Mejora respecto al periodo anterior, Empeora o se mantiene. Datos calculados sobre las oficinas analizadas cada trimestre. Datos calculados sobre todas las oficinas analizadas en el año.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

El compromiso con el respeto y la protección del entorno es la base de la gestión ambiental de SUMASA y se integra en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios. SUMASA cuenta con la certificación ISO 14001 desde diciembre de 2000, revalidada año tras año gracias al desempeño en focalizar la gestión ambiental en la adopción de medidas que incrementen la eficiencia energética, minimicen el consumo de recursos naturales y la generación de residuos y fomenten el reciclado.

De este modo, en cuanto a la minimización de recursos naturales, cabe destacar la utilización de papel reciclado y el esfuerzo continuado para reducir su consumo implantando varias iniciativas: la distribución de la nómina al personal se realiza en formato digital, se continua fomentando la facturación electrónica y cada día son más los proveedores que facturan por el sistema de autofacturación, evitando la emisión de facturas en papel. Asimismo, se evita la distribución de papel en las reuniones internas, utilizando medios electrónicos para compartir la información y los ordenadores están programados para imprimir a doble cara por defecto, además se dispone únicamente de una impresora multifuncional por planta, evitando el consumo excesivo de cartuchos de tinta con un uso más eficiente. Las impresiones no recogidas en el día son eliminadas por el servidor de la impresora.

Por otro lado, también se realiza un esfuerzo importante para segregar los residuos producidos y promover su posterior reciclaje, suprimiendo las papeleras individuales e incorporando contenedores centralizados de recogida selectiva de papel, plástico, cartuchos, tóner, cd's y materia orgánica.

En 2013 se ha incrementado el consumo de papel y toners debido al aumento en la actividad de la Compañía.

| Papel | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|
| Total papel consumido (kg) | 3.290 | 3.937 |
| Total papel consumido por persona (Kg) | 21 | 25 |
| Total papel reciclado (kg) | 3.290 | 3.725 |
| Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido % | 100 | 95 |

[EN1][EN2]

| Gestión y reciclaje de residuos | 2012 | 2013 |
|---------------------------------|-------|-------|
| Total cartuchos de tóner (unid) | 61 | 83 |
| Total papel y cartón (kg) | 2.691 | 3.131 |
| Total plástico (kg) | 225 | 225 |

[EN22]

| Costes ambientales (euros) | 2012 | 2013 |
|--|-------|-------|
| Auditorías y certificaciones ambientales | 6.331 | 2.450 |
| Otros costes ambientales | 1.200 | 1.200 |
| Recogida y tratamiento de residuos | 6.876 | 6.355 |

[EN30]

PACTO MUNDIAL

Esta sección cubre:

PRINCIPIO 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente

PRINCIPIO 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Innovamos en nuevas tecnologías y trabajamos para obtener más eficiencia energética

Es compromiso de SUMASA realizar un consumo responsable de los recursos que se utilizan, trabajando para reducir el consumo de energía y el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero asociados. Con ese objetivo, se ha dotado a las oficinas de la sede central de SUMASA de la tecnología más eficiente: equipos informáticos eficientes etiquetados “energy star”, detectores de presencia en las escaleras de emergencia y lavabos, así como sistemas de aprovechamiento de la luz natural, que regulan el nivel de iluminación interior en función del aporte de luz natural, en la primera línea de luminarias situadas al lado de las ventanas.

En cuanto a la calefacción y climatización, destaca la conexión a la red de District-Heating (Districlima). La conexión a este sistema supone la emisión de un porcentaje bajo de emisiones de CO₂, gracias a la fuente de generación de calor y frío. Se aprovecha el calor residual resultante de la quema de residuos sólidos urbanos para su uso en climatización, por lo que tiene una alta calificación energética.

Finalmente también se promueve el uso del Sistema de Videoconferencia en sustitución de reuniones presenciales, evitando así los desplazamientos y, por consiguiente, la reducción de emisiones de CO₂ en el ambiente.

No obstante esto, en 2013 se ha producido un incremento de emisiones de CO₂, motivado por el aumento de desplazamientos, consecuencia de la consolidación este año del proceso de integración de oficinas de Banca Cívica iniciado en 2012 y de la integración de oficinas procedentes de Banco de Valencia y, por tanto, de una mayor actividad.

| Consumo Energía (GJ) | 2012 | 2013 |
|---|----------------|------------------|
| Energía eléctrica consumida* | 601,60 | 565,95 |
| Energía eléctrica consumida por persona | 4,00 | 3,62 |
| Total de emisiones por electricidad de CO₂ (TnCO₂) | 45,12 | 42,45 |
| Transporte (km) | | |
| Viajes de avión (km) | 641.685 | 724.440 |
| Avión corta distancia (Km recorridos) | 52.144 | 65.280 |
| Avión media distancia (Km recorridos) | 178.827 | 214.062 |
| Avión larga distancia (km recorridos) | 410.714 | 445.098 |
| Viajes de tren (km) | 80.600 | 213.409 |
| Viajes en vehículo (km) | 270.090 | 310.078 |
| Total km recorridos en desplazamientos y viajes corporativos (km) | 992.375 | 1.247.927 |
| Total de emisiones por transporte de CO₂ (TnCO₂) | 125,65 | 185,95 |
| Total emisiones de CO₂ (directas e indirectas)* | 170,77 | 228,40 |

*No se reportan los consumos de las Delegaciones de Madrid y Sevilla ya que los gastos están incluidos en el alquiler de las oficinas.

*Para calcular las emisiones directas de CO₂ se ha utilizado el conversor de www.ceroco2.org

PACTO MUNDIAL

Esta sección cubre:

PRINCIPIO 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

[EN3],[EN4],[EN16]

▪ Fomento de la mejora ambiental de nuestros clientes

CaixaBank ha sido considerada como la entidad financiera española con mayor transparencia en la gestión del cambio climático y así lo ha puesto de manifiesto el Informe CDP 2013 Cambio Climático Iberia 125, que emite el Carbon Disclosure Project (CDP), el único sistema global de comunicación de información ambiental corporativa de todo el mundo. Así, con una puntuación de 97B, la mayor valoración de todo el sector financiero español, la Entidad ha accedido al Índice CDLI (Carbon Disclosure Leadership Index), que reconoce la transparencia y la calidad de la información en cambio climático. Los éxitos en la gestión ambiental también han conseguido el reconocimiento del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo una puntuación de 82 en la dimensión de sostenibilidad y comportamiento medioambiental del índice, una de las mejores del sector financiero en el mundo.

Como gestora mandataria de CaixaBank, SUMASA ha llevado a cabo varias actuaciones a lo largo de 2013 que han permitido alcanzar estos niveles de excelencia. Entre ellas destacan:

ENERGÍA:

- Se han implantado varias iniciativas que han supuesto una reducción del consumo energético:
 - Continuación de la migración iniciada en 2012 del Centro de Procesos de Datos (CPD) del edificio de Servicios Generales a un nuevo emplazamiento con instalaciones de alta eficiencia energética (edificio dotado de la certificación Leed Silver).
 - Sustitución de 2.570 ordenadores por otros con nivel de eficiencia energética superior (Energy Star 5) e incremento de la frecuencia de hibernación.
 - Sustitución de los tubos fluorescentes que iluminaban determinadas áreas del edificio de los Servicios Centrales por iluminación LED.
 - Integración del antiguo CPD de Banco de Valencia al nuevo CPD de alta eficiencia de CaixaBank.
 - Sustitución de antiguos ordenadores y pantallas, procedentes de la red de oficinas de Banco de Valencia por equipos de nivel de eficiencia energética mayor (Energy Star 5) e instalación de regleta eléctrica de conexión de periféricos que detecta la hibernación del PC y apaga los periféricos asociados.
 - Instalación de 161 nuevos interruptores únicos telegestionados en locales procedentes de Banco de Valencia.
 - Sustitución de 46 equipos de climatización de alto consumo energético por equipos más eficientes.

RESIDUOS:

Debido básicamente a actividades de mantenimiento de las instalaciones de los Servicios Centrales de CaixaBank, es importante destacar la producción de otros residuos propios fruto de estas actividades y que se recogen de manera selectiva. En este contexto destacamos la reducción en la gestión de volumen de fluorescentes, que en 2013 ha sido de un 33% inferior respecto al año anterior y, teniendo cuenta la media de los últimos tres años, la disminución conseguida llega a un 44%. Este hecho se debe principalmente al cambio progresivo en la iluminación del edificio, optando por alternativas como los LEDS, que no sólo suponen un ahorro energético sino que también tienen una vida útil más larga y suponen una reducción de estos residuos.

Por lo que respecta a la producción de residuos en el edificio de Servicios Centrales en 2013, se han recogido de manera selectiva 170 toneladas de papel y cartón, consiguiendo una reducción del 10% respecto al año anterior, hecho que denota una mayor concienciación del personal a la hora de valorar las necesidades de impresión.

AGUA:

Uno de los consumos de agua más importantes en el edificio de Servicios Centrales de CaixaBank es el procedente de las torres de refrigeración, que necesitan un llenado automático del circuito de condensación para compensar la evaporación y las purgas de agua. El traslado al CPD ha permitido reducir la necesidad de demanda de refrigeración, consiguiendo un ahorro de agua respecto al año 2012 de 12.200m³, que representa un 20% del consumo total del edificio. Es importante señalar que el nuevo CPD utiliza sistemas de refrigeración free-cooling, más eficientes energéticamente y de la utilización de agua como medio refrigerante.

INDICADORES BÁSICOS DEL IMPACTO AMBIENTAL EN LOS SERVICIOS CENTRALES DE CAIXABANK

-30% reducción consumo energético (MWh)

-10% reducción de la producción de residuos de papel y cartón (Tn)

-20% reducción de consumo de agua (m³)

-33% reducción de la producción de residuos fluorescentes (Tn)

2013 respecto al año 2012

[EN18] [EN26]

PACTO MUNDIAL

Esta sección cubre:

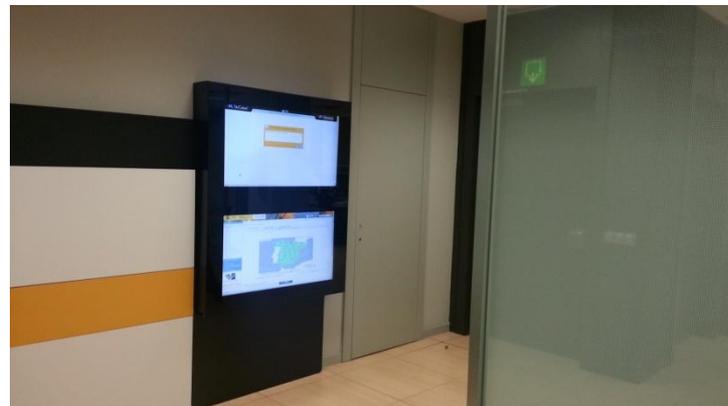
PRINCIPIO 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

PRINCIPIO 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

En cuanto a los próximos objetivos ambientales a llevar a cabo en CaixaBank en los que SUMASA participa, destacan:

- Racionalización del uso de las impresoras en los Servicios Centrales de Barcelona.
- Reducción de residuos generales de los Servicios Centrales de Barcelona.
- Proyecto de eliminación de papeleras y mejora de la recogida selectiva de residuos.
- Estudio para el cambio del modelo de contratación de electricidad.



Por lo que se refiere a la consecución de futuros logros ambientales en SUMASA, los objetivos de 2014 se centralizarán en:

- Reducción de generación de residuos de papel.

PACTO MUNDIAL

Esta sección cubre:

PRINCIPIO 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

□ CAPITAL HUMANO

▪ Igualdad de oportunidades

SUMASA, como miembro integrante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desarrolla su actividad en el respeto de los Derechos Humanos fundamentales, protegiéndolos y promoviéndolos tal como insta la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Desde 2012 se promociona y distribuye a toda la plantilla un Código Ético en el que se describen y desarrollan los valores, los principios y las normas básicas de conducta que debe regir la actuación del personal de SUMASA, y en el que cabe destacar la política contra la discriminación y en favor de la igualdad. Este Código Ético, integrado en el de CaixaBank, se ha incluido en la normativa de Compañía, y se difunde a las nuevas incorporaciones en formato papel y a través de la Intranet de la Entidad para el resto de la plantilla. En la actualidad, el Código Ético se encuentra en proceso de revisión para adaptarlo a la actualización que se realizó en el Código Ético de CaixaBank, en diciembre de 2013.

SUMASA promueve una política de igualdad de oportunidades, valorándose el nivel profesional y de desempeño, con independencia del género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, quedando prohibida toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base a cualquiera de dichos aspectos. Todo el personal de SUMASA goza de igualdad de oportunidades profesionales. En 2013 no ha habido ninguna incidencia por discriminación. [HR4]

En cuanto a la rotación media, indicar que ha aumentado con respecto al año anterior (de 4 en 2012 a 10 personas han abandonado la empresa en 2013 (2 mujeres, de 38 y 64 años y 8 hombres, de entre 31 y 59) pero se han producido 11 nuevas incorporaciones. [LA2]

En 2013 se han comunicado las ofertas de selección de personal internas, tanto de SUMASA como del Grupo “la Caixa” a través de la Intranet de la Compañía. Esto ha permitido el acceso a todo el personal, en igualdad de oportunidades, a esta información. Debido a la reorganización de la Compañía a finales de año se han producido 8 promociones internas y está previsto que a principios de 2014 haya un cambio en la Gestión de Recursos Humanos (servicio hasta ahora externalizado) disponiendo de un Director de RRHH contratado por SUMASA.

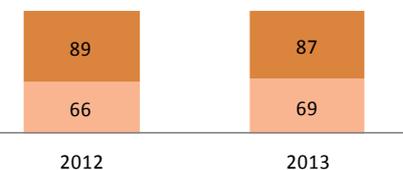
PACTO MUNDIAL Esta sección cubre:

PRINCIPIO 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

PRINCIPIO 6- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

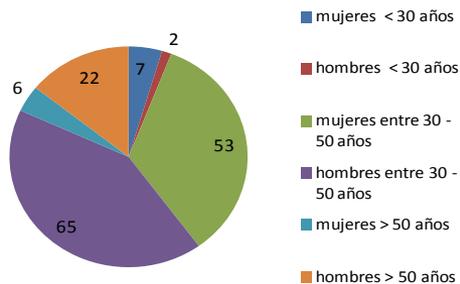
Plantilla y sexo

■ Mujeres ■ Hombres

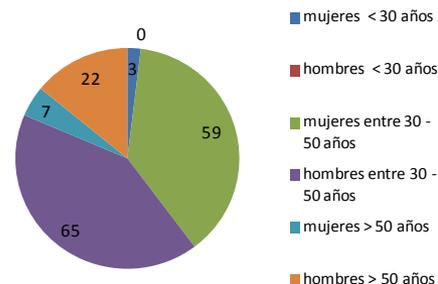


[LA13]

Plantilla por sexo y edad 2012

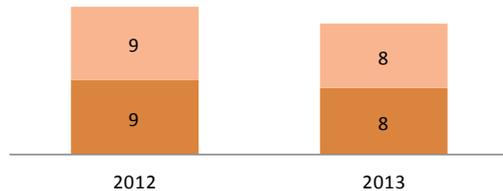


Plantilla por sexo y edad 2013



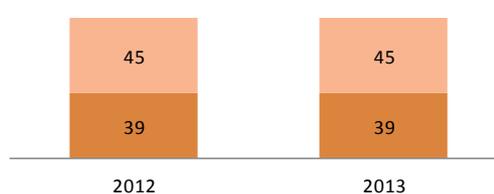
Antigüedad de la plantilla (años)

■ Antigüedad media de las mujeres
■ Antigüedad media de los hombres

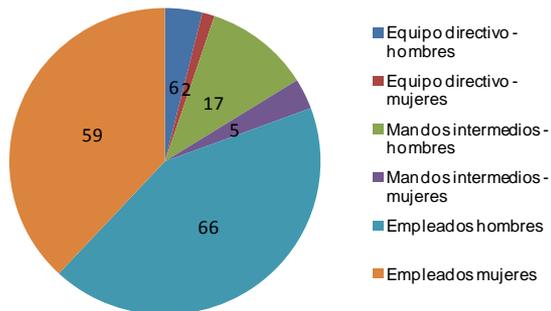


Edad media de la plantilla (años)

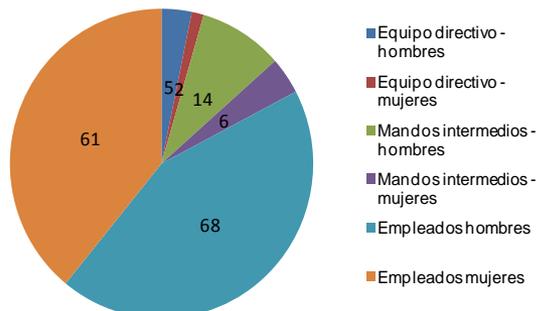
■ Edad media de las mujeres
■ Edad media de los hombres



Plantilla por categorías 2012



Plantilla por categorías 2013



▪ Conciliación vida personal y profesional

La compatibilidad entre la vida personal y el desarrollo profesional es un factor que se considera fundamental para el bienestar del personal de la Compañía. SUMASA se compromete con la conciliación de la vida personal y profesional y, por ello, cumple escrupulosamente con la legislación y normativa laboral a nivel de conciliación familiar. En este sentido, en el año 2013, 11 personas se acogieron a la reducción de la jornada laboral para el cuidado de descendientes o ascendientes con discapacidad física, psíquica o sensorial, y 5 personas se acogieron en el año a permisos de maternidad o paternidad.

▪ Beneficios sociales

Desde 2012 se ha implantado en SUMASA un *Plan de Compensación Flexible* con el que se pretende dar la posibilidad a la plantilla de adecuar parte de su retribución a sus necesidades personales y familiares. Se trata de un sistema de retribución personalizado y flexible, en el que cada profesional decide, voluntariamente, cómo percibir parte de su retribución anual mediante la contratación de ciertos productos y servicios a través de la Entidad. Las personas que se pueden adherir a este Plan son las que disponen de un contrato indefinido.

Los productos que hasta el momento se pueden contratar son: guardería, seguro médico para familiares o ampliación de prestaciones, transporte y ayuda en programas de formación. En 2014 está prevista la incorporación de un nuevo producto que posibilitará destinar parte de la retribución para la compra de ordenadores, tablets o periféricos.

Para facilitar la gestión de estos productos a la plantilla, se ha puesto a su disposición una página web con el objetivo de hacer más sencilla y ágil la gestión. En esta web se puede personalizar la retribución eligiendo aquellos productos y servicios que se deseen en cada momento, con unos precios más competitivos y con beneficios fiscales, gracias al tratamiento que la Ley de IRPF concede. De igual manera, se ha facilitado a todo el personal un número de teléfono y dirección de e-mail para realizar todo tipo de consultas.

El personal con contrato indefinido de SUMASA, además, dispone de otros beneficios sociales como son la contratación de un seguro sanitario y un seguro de accidentes a cargo de la Compañía y la dotación de un sistema de ayuda para los gastos de comida.



[LA1]

| Beneficios sociales (euros) | 2012 | 2013 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Ayudas a la sanidad (planes de salud) | 54.929 | 54.929 |
| Otros beneficios sociales | 144.770 | 142.819 |
| Seguros de accidentes | 10.448 | 11.532 |
| Ayudas de estudios/educación | 2.247 | 1.798 |

Datos económicos sobre los beneficios sociales
[EC3] [LA3]

▪ Seguridad y Salud

SUMASA proporciona unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Tiene constituido un Comité de Seguridad y Salud formado por representantes del personal y de su Dirección, el cual representa aproximadamente al 60% del total de trabajadores de la plantilla. **[LA6] [LA9]**

El personal de SUMASA conoce la información relativa a Prevención de Riesgos Laborales (PRL, en adelante) para preservar su salud y protección. Esta información se puede consultar a través de la Intranet de manera permanente. Asimismo, periódicamente se realizan formaciones en materia de PRL.

Entre las funciones del Comité de Seguridad y Salud de SUMASA está la vigilancia del cumplimiento de la Normativa existente en materia de PRL y periódicamente se celebran reuniones de seguimiento.

Además se dispone de la colaboración del *Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo "la Caixa"* (en adelante SPMGLC). Las especialidades asumidas por el SPMGLC, que prestan servicio tanto a CaixaBank como a las empresas del Grupo, son la seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía y psicología aplicada.

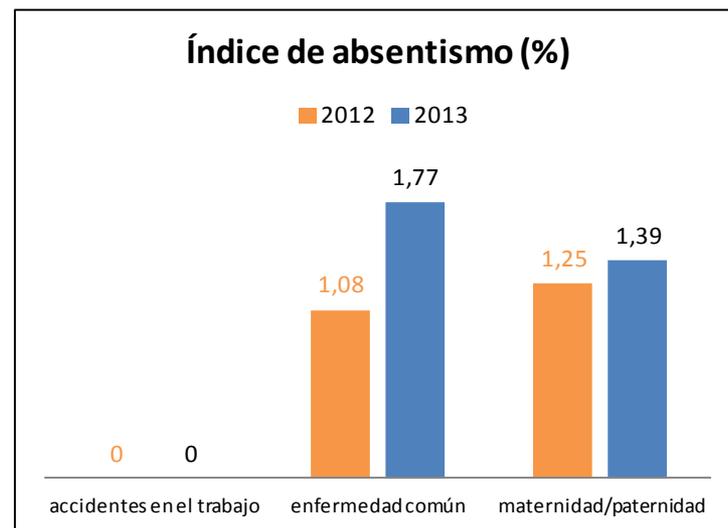
En marzo de 2012 se realizó la auditoría reglamentaria del sistema de Prevención de Riesgos Laborales, con resultado favorable y con la obligatoriedad de volver a auditar en cuatro años.

Toda persona de la plantilla que lo precise dispone de equipos de protección individual o elementos ergonómicos preventivos, cuya dotación siempre está supervisada por el servicio médico de Vigilancia de la Salud.

Existe un proceso de realización de revisiones médicas para las personas que, de forma voluntaria, quieran realizar el reconocimiento según los riesgos de su puesto de trabajo. El proceso está publicado en la Intranet de la Compañía y se recuerda periódicamente.

PACTO MUNDIAL Esta sección cubre:

PRINCIPIO 1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia



[LA7]

▪ Formación y desarrollo profesional

En 2011 se implantó la primera *Evaluación del Desempeño* a todo el personal, permitiendo tener una visión inicial del rendimiento y las competencias del puesto necesarias para cada uno de los integrantes de la plantilla. La Evaluación de Competencias y de Desempeño permite una relación colaborativa entre responsable y otros integrantes de la plantilla para evaluar las competencias definidas en el perfil de requerimientos del puesto, además de definir las fortalezas y debilidades de cada persona, así como su plan de desarrollo. Desde entonces se ha trabajado para llegar a detectar la potencialidad del personal, definir las áreas de mejora y los puntos fuertes. Así la Compañía dispone de un análisis cuantificable de la valoración realizada al personal.

En 2013 se ha continuado con el proceso de desarrollo de este programa y en 2014 se seguirá trabajando para adecuarlo a las necesidades de la Compañía.

En cuanto a la formación, todo el personal de SUMASA ha dispuesto durante el año 2013 de acceso a la plataforma e.learning de formación de Virtaula, que dispone de multitud de contenidos para el desarrollo profesional las personas que componen la plantilla de SUMASA, que abarcan desde los conocimientos técnicos hasta las habilidades de gestión. [LA11]

Para 2014 se prevé la realización de un Plan de Formación ajustado a la necesidad de la Compañía y a las necesidades de desarrollo profesional de las personas que trabajan en SUMASA.

▪ Comunicación interna

La intranet de SUMASA facilita la interacción con el personal, compartiendo información corporativa sobre acontecimientos o hechos relevantes o destacables para la Compañía o el personal de la misma. Cualquier persona que trabaja en SUMASA puede acceder a la intranet de forma libre e instantánea. El acceso directo a la Intranet está incorporado en el proceso de arranque de los equipos informáticos de toda la plantilla.

La Compañía dispone también de un *Código de Conducta Telemático* que tiene como objetivo garantizar y asegurar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de SUMASA.

Desde 2012 se ha puesto en funcionamiento el *Portal del Empleado* que integra la información y procesos de organización y recursos humanos. Además, pone a disposición de todo el personal, de forma on-line:

- Currículum.
- Organigrama y descripciones de puestos.
- Información salarial y nómina.
- Gestión de vacaciones y ausencias.
- Gestión del desempeño: objetivos, competencias, valores, funciones y responsabilidades y plan de desarrollo.
- Compensación: Retribución variable y revisión salarial.



Con ello, se pretende:

- Definir los perfiles de requerimientos para los puestos de trabajo.
- Identificar los requerimientos específicos de cada persona que permitan un mejor ajuste persona y puesto.
- Identificar y publicar en la Intranet corporativa un diccionario de recursos de desarrollo.
- Definir planes de desarrollo individuales y colectivos, basados en las necesidades de desarrollo identificadas

El *Portal del Empleado* permite disponer de información actualizada, de y para el empleado, en cada momento y contribuye a una mayor participación de la plantilla en el proceso de comunicación y homogeneizará los criterios de valoración de las personas de SUMASA, permitiendo realizar evaluaciones más objetivas.

▪Actividad asociativa del personal: representación sindical

SUMASA respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En mayo de 2013 se celebró el último proceso de elecciones sindicales, que concluyó con la elección de 5 miembros del Comité de Empresa del centro de trabajo de Torre Pujades en Barcelona. Los próximos comicios, de acuerdo con la normativa vigente, tendrán lugar en 2017.

El número de semanas de preaviso al personal y a sus representantes electos, que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente, es de cuatro semanas. [LA5]

El 100% de del personal de SUMASA está amparado por un Convenio Colectivo. En este convenio no se indica el período de preaviso y/o las previsiones para la realización de consultas y negociaciones.

SUMASA respeta todos los acuerdos alcanzados en los Convenios Colectivos que le son de aplicación al personal, como principio rector de su actuación en materia de relaciones laborales. [LA4]

▪Anticorrupción

SUMASA rechaza rotundamente toda acción o conducta que pueda tener la consideración de corrupción, ya sea entre particulares, con funcionarios públicos o en transacciones comerciales.

En el Código Ético y Principios de Actuación de la Compañía se establece que los principios básicos de actuación son el cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social. Como miembro adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SUMASA se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas las de cohecho, extorsión y soborno.

Este Código Ético, integrado en el de CaixaBank, se ha incluido en la normativa de SUMASA, y se difunde a las nuevas incorporaciones en formato papel y a través de la Intranet de la Compañía para el resto del personal. En la actualidad, el Código Ético se encuentra en proceso de revisión para adaptarlo a la actualización que se realizó en el Código Ético de CaixaBank, en diciembre de 2013.[SO3]

PACTO MUNDIAL **Esta sección cubre:**

PRINCIPIO 3- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo de derecho a la negociación colectiva

PRINCIPIO 10- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

□ LA GESTIÓN CON PROVEEDORES

Antes de la contratación de un nuevo proveedor, SUMASA sigue un riguroso procedimiento de homologación verificando que esté al corriente de sus obligaciones legales y valorando su solvencia técnica y financiera para poder colaborar con SUMASA. Disponer de la certificación ISO 9001:2000 garantiza un buen sistema de gestión de calidad en el cumplimiento de estos procedimientos operativos, aunque no es un requisito imprescindible.

La principal medida, además de la publicación del Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, llevada a cabo contra cualquier tipo de práctica de naturaleza corrupta, es la existencia de un procedimiento de adjudicación de los bienes y servicios contratados por cuenta de nuestros clientes, basado en la homologación (técnica y financiera) de todos los proveedores y en la utilización de la plataforma electrónica CaixaExchange (Marketplace) que recoge de forma transparente e independiente las ofertas recibidas. Las propuestas de concursos realizadas por las Áreas de la Compañía (participantes, tipo de concurso, precio de salida, etc.) son validadas por el Comité de Adjudicaciones de SUMASA. Los resultados de los concursos son ratificados por el Comité de Adjudicaciones de SUMASA y presentados a la Mesa de Compras de CaixaBank. Los principales concursos gestionados por SUMASA corresponden a servicios de mantenimiento, obras, logística y compra de material de oficina y equipos informáticos por cuenta de terceros.

A través de este procedimiento se fomenta la igualdad de oportunidades entre proveedores, se facilita la transparencia y se permite una gestión presupuestaria rigurosa.

A lo largo de la relación comercial con los proveedores se llevan a cabo diferentes controles. Con ello se pretende evitar el riesgo que podría derivarse de una excesiva concentración así como la posible identificación de irregularidades en la forma de contratación de sus trabajadores, entre otros muchos controles realizados. El porcentaje de análisis de proveedores es de un 100%. Otro control llevado a cabo sobre las empresas contratistas consiste en visitas de las obras, para verificar que todos los trabajadores están dados de alta en la Seguridad Social y que respetan los procedimientos en materia de Seguridad y Salud.

En 2013 se cerró el año con 1.119 proveedores homologados de los que 146 fueron nuevas incorporaciones.

A finales de 2012 había 967 proveedores homologados de los que 214 correspondían a nuevas homologaciones.

SUMASA lleva a cabo una política activa de homologación de proveedores para ampliar su número y disponer de diferentes proveedores en cada una de las actividades que gestiona y para todo el ámbito geográfico de actuación.

De igual manera, con la firma contractual de cláusulas sobre Ética y principios del Pacto Mundial se promueve entre los proveedores la actuación con patrones de conducta adecuados a los valores y conductas establecidos; la vulneración de éstos supone la cancelación de toda relación comercial. La aceptación y firma de estas cláusulas reflejan el compromiso en su cumplimiento. Con ello se cumple con el objetivo de asimilación, difusión y promoción de los Diez Principios entre los proveedores y que ellos, a su vez, hagan partícipes a sus trabajadores.

Cabe destacar que entre las empresas proveedoras de servicios contratados por SUMASA existen Centros Especiales de Ocupación (servicios de limpieza, recogida y destrucción de papel, suministradores de material de oficina, etc.) y empresas que contratan personal recluso o en proceso de reinserción social.

En SUMASA existe una profunda conciencia de respecto a la defensa y vulneración de los derechos fundamentales de los niños y dada la naturaleza de la actividad llevada a cabo por la Compañía y el país en el que opera, éste no es un factor de riesgo para la Entidad.

La forma en la que los proveedores son partícipes en el compromiso con los Principios que promueve el Pacto Mundial, y en concreto con la eliminación del trabajo infantil es a través de la aceptación y firma de las cláusulas contractuales en relación a los Derechos Humanos.

Por otro lado, en los contratos suscritos con proveedores se incorpora una cláusula de cumplimiento de sus responsabilidades en materia medioambiental. Con la firma de esta cláusula manifiestan y garantizan que se cumple con la normativa medioambiental que le es aplicable, así como con los compromisos que en esta materia hubiere suscrito.

En este marco, SUMASA manifiesta que, en la prestación de los Servicios y en el desarrollo de las tareas comprendidas en los mismos, es respetuosa con el medio ambiente, establece y mantiene al día una política medioambiental, y avanza, en la medida de lo posible, en la mejora de sus prácticas medioambientales, todo ello de conformidad con las normas que rige su actividad y con una gran voluntad de concienciación medioambiental.

[HR2] [SO2]

PACTO MUNDIAL **Esta sección cubre:**

PRINCIPIO 1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

PRINCIPIO 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

PRINCIPIO 3- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo de derecho a la negociación colectiva

PRINCIPIO 4- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

PRINCIPIO 5- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

PRINCIPIO 6- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

PRINCIPIO 10- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

En cuanto a otros aspectos relacionados con la gestión de proveedores, en 2013 se inició un proceso para mejorar la relación comercial con ellos conforme a criterios de sostenibilidad y aseguramiento de la calidad en su sector mediante un *Portal de Proveedores* del Grupo “la Caixa” al que tienen acceso. Para hacer más eficiente esta gestión se ha puesto a disposición de todos los proveedores una nueva plataforma informática que permitirá mantener una comunicación directa y on-line con ellos. El acceso a esta plataforma es gratuito y se realiza a través del portal de proveedores del Grupo “la Caixa”.

En 2014 se continuará con el proceso de implementación del *Portal de Proveedores*. Por lo que respecta a la gestión de los contratos formalizados por SUMASA, este Portal será el repositorio de todos los contratos suscritos con proveedores y clientes.

Además, está previsto que el Portal permita la gestión de la homologación de los proveedores que deseen incorporarse como proveedor del Grupo CaixaBank, permitiendo el análisis todas las peticiones recibidas.



INDICADORES GRI RELACIONADOS CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL [3.12]

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------|
| PRINCIPIO 1 | Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. | LA6, LA7, LA9, LA13, HR2 |
| PRINCIPIO 2 | Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | HR2, HR4 |
| PRINCIPIO 3 | Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | HR2, LA4, LA5 |
| PRINCIPIO 4 | Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | HR2 |
| PRINCIPIO 5 | Las empresas deben aprobar la erradicación del trabajo infantil. | HR2 |
| PRINCIPIO 6 | Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | HR2, HR4, LA2 |
| PRINCIPIO 7 | Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | EN18, EN26, EN30 |
| PRINCIPIO 8 | Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | EN1, EN3, EN4, EN16, EN22, EN30 |
| PRINCIPIO 9 | Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | EN2, EN26, EN30 |
| PRINCIPIO 10 | Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | SO2, SO3 |

| CONTENIDOS E INDICADORES [3.12] | PÁGINAS |
|---|---------------------|
| 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | |
| 1.1 Declaración del máximo responsable de la organización | 2 |
| 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | |
| 2.1 Nombre de la organización | 4 |
| 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios | 4 |
| 2.3 Estructura operativa de la organización | 4 |
| 2.4 Ubicación de la sede de la organización | 4 |
| 2.5 Número de países en los que la organización opera | 4 |
| 2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica | 5 |
| 2.7 Mercados a los que sirve la organización | 4 |
| 2.8 Escala de la organización | 4 |
| 2.9 Cambios recibidos durante el período cubierto por la memoria | 5 |
| 2.10 Premios y distinciones | Ninguno |
| 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA | |
| 3.1 Período que cubre la memoria | 7 |
| 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente | 7 |
| 3.3 Ciclo de elaboración de la memoria | 7 |
| 3.4 Punto de contacto resolver preguntas | 7 |
| 3.5 Proceso para definir el contenido de la memoria | 8 |
| 3.6 Cobertura de la memoria | 7 |
| 3.7 Limitaciones concretas de alcance o cobertura de la memoria | No hay limitaciones |
| 3.8 Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas ("joint ventures"), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades | No aplica |
| 3.10 Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición | No aplica |
| 3.11 Cambios significativos respecto de periodos anteriores | No aplica |
| 3.12 Índice de contenidos GRI y Principios del Pacto Mundial | 27 |
| 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | |
| 4.1 Estructura del gobierno de la organización | 6 |
| 4.2 Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo | 5 |
| 4.3 Declarar el número de miembros el órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos | 6 |
| 4.4 Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleado/as pueden hacer recomendaciones y ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno | 6 |
| 4.14 Relación de los grupos de interés incluidos | 8 |
| 4.15 Base para la identificación de los grupos de interés | 8 |

INDICADORES GRI SUMASA

PÁGINA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

| | | |
|-----------------|---|----|
| Economía | EC1-Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleado/as, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | 9 |
| | EC3-Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | 19 |

DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

| | | |
|-----------------------|---|----|
| Medio Ambiente | EN1-Materiales utilizados, por peso o volumen. | 12 |
| | EN2-Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | 12 |
| | EN3-Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | 13 |
| | EN4-Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | 13 |
| | EN16-Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | 13 |
| | EN18-Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | 15 |
| | EN22-Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 12 |
| | EN26-Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | 15 |
| | EN30-Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | 12 |

INDICADORES GRI SUMASA

PÁGINA

DESEMPEÑO SOCIAL

| | | |
|--|--|-------|
| Prácticas laborales y Trabajo digno | LA1-Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 19 |
| | LA2-Número total de empleado/as y rotación media de empleado/as, desglosados por grupo de edad, sexo y religión. | 17 |
| | LA3-Beneficios sociales para los empleado/as con jornada completa, que no se ofrecen a los empleado/as temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | 19 |
| | LA4-Porcentaje de empleado/as cubiertos por un convenio colectivo. | 23 |
| | LA5-Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos. | 23 |
| | LA6-Porcentaje total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleado/as, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | 20 |
| | LA7-Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 20 |
| | LA9-Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | 20 |
| | LA11-Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | 21 |
| | LA13-Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 17-18 |

| INDICADORES GRI SUMASA | | PÁGINA |
|--|--|--------|
| Derechos Humanos | HR2- Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia. | 25 |
| | HR4- Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | 17 |
| Responsabilidad sobre Productos | PR5- Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción al cliente. | 10 |
| Sociedad | SO2- Porcentajes y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | 25 |
| | SO3- Porcentaje de empleado/as formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. | 23 |