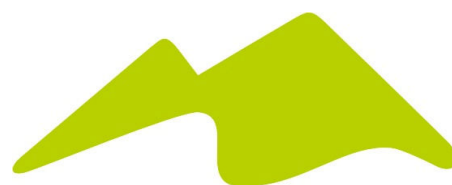


INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2009



MULTICAJA

Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

MULTI CAJA
Caja Rural Aragón y de los Pirineos

JOSÉ M^º JIMÉNEZ JIMÉNEZ
Director General

Huesca, 10 de diciembre de 2010

Estimados señores:

MultiCaja presenta su Informe de Progreso, en el que se detallan las iniciativas más relevantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2009 en relación a los Diez Principios del Pacto Mundial.

Tradicionalmente, el análisis en términos económicos de nuestra situación y resultados ha venido acompañado de otras informaciones sobre otros aspectos como el empleo, formación o acciones sociales. Siendo cada día más conscientes del impacto social de nuestra actividad, el pasado ejercicio comenzamos con la publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa para realizar un análisis más detallado de temas tales como el respeto a los derechos humanos, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Durante el ejercicio 2009, con el objetivo de seguir avanzando en el principio de igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, se ha implantado un Plan de Igualdad y se ha desarrollado un Protocolo de actuación en caso de denuncias o quejas por acoso sexual o por razón de sexo. Hemos contribuido con nuestra dotación del Fondo de Educación y Promoción, una inversión de más de 780.000 euros, a actividades con fines cooperativistas, formación y actuación social. Con relación al medio ambiente, se han ido introduciendo avances en el desempeño ambiental, potenciando la sensibilización.

Con este informe, desde MultiCaja nos reafirmamos en nuestro compromiso con el Pacto Mundial y manifestamos nuestra voluntad de continuar trabajando para integrar, apoyar y difundir sus 10 Principios en beneficio de la ética empresarial y el desarrollo sostenible.

Atentamente,



Berenguer, 2 - 22002 Huesca
Tel. 974 290 003
Fax 974 290 067





Principio 1

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

MultiCaja en su compromiso con las Personas y con la Sociedad, ha definido la siguiente Misión “aunar personas, conocimientos y tecnologías para proporcionar a los clientes y socios la mejor experiencia posible en su relación con una entidad financiera”.

Para la consecución de esta Misión, se han impregnado en la cultura de la organización, los siguientes Valores: honestidad, confianza, actitud, exigencia, diálogo, servicio y humanismo.

El Plan Estratégico 2005-2010 recoge entre otros objetivos relacionados con los empleados, el desarrollo tanto profesional como personal dentro de la Entidad. Alguna de las líneas de actuación para favorecer este desarrollo es la orientación hacia los valores, el desarrollo de las actitudes, la mejora de la calidad de vida laboral y una clara orientación hacia el cliente interno y externo.

Por nuestro ámbito de actuación, donde los derechos humanos están legalmente garantizados, no son necesarias actividades de control adicionales a las que recoge la propia legislación española. Nuestra política de Derechos Humanos, queda plasmada en la gestión de los Recursos Humanos, el estilo de Dirección, la formación de los equipos, la evaluación del desarrollo, la comunicación interna, además de la coordinación y supervisión necesaria para que todo ello se cumpla en el seno de la organización.

Por otra parte, cabe destacar que todos los empleados tienen garantizados sus derechos por el XIX Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito y el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales, así como por la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas que conlleva el compromiso público de implantación progresiva de sus Diez Principios.

En materia de seguridad y salud, la Entidad tiene como misión lograr mediante el cumplimiento de la normativa vigente, una mejora continua de las condiciones del trabajo y la implantación de una gestión integral e integrada de la actividad preventiva, destinando los recursos humanos y económicos necesarios para ello.

En materia de prevención de riesgos laborales, se llevan a cabo entre otras las siguientes funciones: Realizar la planificación de la actividad preventiva y cumplimiento de la misma. Vigilar y controlar las actividades que se realicen en materia preventiva. Instaurar y mantener la cultura de prevención de riesgos laborales en el trabajo diario de todos los empleados. Y mantener actualizada la documentación obligatoria por la legislación vigente.

En cumplimiento de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad tres Comités de Seguridad y Salud, formados por representantes de la empresa y delegados de prevención.



Adicionalmente en materia de prevención de riesgos laborales se ha impartido formación y se han llevado a cabo acciones tales como la participación en la Campaña de Vacunación de la gripe y se ha dado información entre los empleados sobre el cáncer de mama y donación de sangre.

En 2009 se lanzó una campaña de voluntariado para ayudar a los más necesitados, con la recogida de ropa, calzado y juguetes, se hizo con carácter interno entre los empleados y el resultado fue muy exitoso.

En MultiCaja se apuesta fuertemente por la formación de nuestros empleados, con el fin de que crezcan profesional y personalmente en la Entidad, estableciendo los mecanismos necesarios para que el conocimiento adquirido se transmita y llegue a todos los empleados. En 2009 se han realizado 76.513 horas de formación, con 3.570 asistentes en un total de 67 acciones formativas.

Para conseguir la máxima objetividad e independencia se realiza la selección de personal de forma externa, a través de una consultora que vela porque se cumpla el objetivo de dotar a la Entidad de personal motivado, necesario y suficiente para cubrir los puestos existentes o de nueva creación, conforme a los perfiles profesionales, competencias y responsabilidades aprobados en los manuales de funciones.

Para orientar el proceso de mejora continua dentro de nuestra organización nos servimos del modelo EFQM, común referencia de Excelencia Empresarial en Europa, y que se considera indicador del grado de evolución alcanzado por las organizaciones. En 2009 tras una auditoría externa obtuvimos un reconocimiento superior a 400 puntos con referencia al modelo, fruto de todas las iniciativas, proyectos y actividades de nuestro quehacer diario.

Acciones:

1-. Al objeto de dar a conocer y difundir entre nuestros grupos de interés nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa se ha creado un apartado dedicado a este tema en la Página Web de la Entidad (<http://www.multicajadichoyhecho.es>) y en la Intranet Corporativa.

2-. Como mecanismo de revisión y evaluación de la gestión de los recursos humanos se ha realizado entre los empleados de la entidad una encuesta de riesgos psicosociales que ha sido completada con una serie de focus group para profundizar y ahondar en aspectos tales como la planificación, comunicación, formación y desarrollo, igualdad de oportunidades y conciliación entre otros.

3-. Con la finalidad de continuar con nuestro objetivo de fortalecer y transmitir nuestra imagen de compromiso en materia de conciliación con todos los que formamos MultiCaja, así como con la sociedad en general, está previsto realizar en 2010 la revisión y renovación de la Certificación Empresa Familiarmente Responsable mediante auditoría.

4-. En 2009 se han impartido una serie de conferencias sobre desarrollo personal en las que se ha dotado a los asistentes de los conocimientos y herramientas necesarias para gestionar sus emociones de manera eficiente. Esta iniciativa que ha sido muy bien acogida por



los empleados se hará extensiva para el próximo año, en el que se abordarán otros temas de crecimiento personal.

5-. El Manual de Bienvenida para las Nuevas Incorporaciones a la Entidad ha quedado definido en 2009 y su edición se hará en el 2010 con el fin de que su contenido refleje los cambios en estructura organizativa, dimensión geográfica y oficinas que ha supuesto la fusión con Caja de Abogados.

6-. Para potenciar nuestros valores como Entidad y hacer conocidos y participes de éstos a nuestros grupos de interés, se está trabajando en la elaboración de un Código de Conducta.

7-. En 2010 se continuará con las acciones de voluntariado para la recogida de ropa y juguetes y se llevará a cabo otra iniciativa que es colaborar con el Banco de Alimentos de Huesca para repartir los alimentos entre las familias necesitadas, así como entidades benéficas de la provincia.



Principio 2

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

Para cumplir nuestros objetivos necesitamos de nuestros proveedores, los cuales nos proporcionan el equipamiento, asistencia técnica y suministros que permiten gestionar nuestra actividad con normalidad.

De nuestros proveedores esperamos que compartan nuestros valores en relación al respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

En la Entidad no tenemos una política escrita sobre la gestión de los proveedores locales, a pesar de ello, lo habitual es contratar proveedores propios de las zonas geográficas donde MultiCaja ejerce su actividad en lo relativo a la construcción y reformas, publicidad y marketing y para el mantenimiento, reparación y limpieza.

Además de ello, hay otros aspectos que se valoran en la selección de los proveedores, como son las prestaciones técnicas y el precio, velando siempre por el cumplimiento de la legislación laboral y la seguridad y salud en el trabajo.

Acciones:

1-. Al objeto de que nuestras subcontratas compartan nuestros valores en relación a los derechos humanos se va a remitir en 2010 una comunicación animándoles a que sigan nuestro modelo en cuanto a la certificación EFR y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2-. A su vez se va a establecer un sistema de homologación de proveedores, que integre aspectos de calidad y precio, con otros adicionales como su impacto y desempeño social y ambiental.

3-. Formar parte del Grupo Promotor del Foro de Responsabilidad Social Corporativa en la provincia de Huesca, con el objeto de promover acciones encaminadas a la sensibilización, formación y desarrollo de las herramientas de RSC, así como la promoción



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

conjunta a nivel local y global y local de la RSC como estrategia de desarrollo socioeconómico básica para empresas y organizaciones de la provincia de Huesca.



Principio 3

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

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de MultiCaja, es el Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito vigente, actualmente el XVIII. Además con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla se ven mejoradas con lo establecido en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales.

En respeto a lo establecido en la Constitución Española, en nuestra organización respetamos la libertad de asociación, de sindicación y negociación colectiva. En la Entidad, la negociación colectiva está bajo el amparo de una institución que aglutina a todas las Cooperativas de Crédito de España, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, UNACC, institución que desde la que se mantienen las relaciones con los sindicatos vinculadas a los procesos de negociación colectiva.

El capítulo XII del Convenio Colectivo regula los medios que la Entidad debe facilitar a los Comités de Empresa para el desempeño de su actividad, las garantías de las que gozan los representantes sindicales, las competencias atribuidas, las reuniones, el crédito de horas suplementario para el ejercicio de las funciones de representación sindical y la regulación de la información sindical.

En la Entidad conviven 3 organizaciones sindicales: CCOO, UGT y FITC, representados por 34 Delegados. Todos los empleados tienen plena libertad de pertenencia y afiliación a cualquiera de estos sindicatos con representación.

La Entidad facilita un canal de comunicación para la difusión de sus noticias a todos los empleados a través de la Intranet Corporativa.

Acciones:

1-. Nuestro objetivo es mantener el dialogo y la relación fluida y de consulta con los órganos de representación de los trabajadores.



Principio 4

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

Tras la obtención en diciembre de 2007 de la certificación Empresa Familiarmente Responsable, se ha trabajado en el apoyo de las Personas, respondiendo a sus necesidades, para que se sientan respaldados y trabajen con una actitud positiva.

La certificación EFR nos permite fortalecer y transmitir nuestra imagen de compromiso en materia de conciliación entre nuestros empleados, así como con la sociedad en general.

Lo empleados en 2009 se han podido beneficiar de 22 medidas sobre apoyo a la atención de familiares, préstamos, voluntariado, formación, seguros, maternidad y paternidad y calidad en el empleo.

Además de estas medidas, los empleados pueden acogerse a una serie de beneficios sociales recogidos en el XIX Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito y en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales.

Entre otros los beneficios que mejoran lo establecido en el Convenio Colectivo, son los siguientes: ayuda de estudios para los empleados, seguro de accidentes, seguro de asistencia médica, aportaciones al plan de pensiones, concesión de préstamos con condiciones más ventajosas para la adquisición de vivienda, coches, atenciones personales, nacimiento de hijos, etc., y la cuenta de empleados con condiciones más ventajosas.

Los beneficios de la Entidad, emanan a iniciativa de la empresa o mediante acuerdos pactados entre la Entidad y los Comités de Empresa.

Acciones:

1-. Para un mayor conocimiento y difusión de los beneficios sociales entre todos los empleados, en 2010 se pondrá el detalle de los mismos en la Intranet Corporativa.

2-. Al objeto de conocer la percepción de los empleados sobre las medidas de conciliación, en 2010 se les solicitará opinión mediante una encuesta y grupos de trabajo con empleados de distintas posiciones y situaciones personales y familiares.



Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

En MultiCaja el trabajo infantil no es un factor de riesgo. Por nuestra actividad y el sector en el que se encuadra, no supone ningún tipo de riesgo la contratación infantil.

La edad media de la plantilla en 2009 es de 41,2 años. El rango de edad de la plantilla va desde los 21 años del empleado más joven a los 64 del empleado con mayor edad.

En el presente ejercicio se ha hecho entrega de materia para facilitar las técnicas de comunicación de alumnos con discapacidad en el colegio de educación especial Rincón de Goya de Zaragoza. La comunicación es un pilar básico en el desarrollo social de las personas con discapacidad. Cuando se ve afectada, reducida o alterada se precisa de medios tecnológicos avanzados que faciliten y aumenten la comunicación con el entorno más próximo. Gracias a esta aportación se ha podido dotar de dichas tecnologías.

Derivado de nuestros gastos del Fondo de Educación y Promoción, se ha destinado parte de la inversión a colaborar con diferentes escuelas y colegios de las provincias de nuestro ámbito de actuación. Igualmente se ha colaborado en Conciertos pedagógicos para niños y Concierto en Familia.

Acciones:

1-. Dentro de la definición del sistema de homologación de proveedores, se hará mención a garantizar que los productos adquiridos a proveedores no han sido realizados por menores de edad, ni por trabajadores que estén sometidos a prácticas de trabajo forzoso.



Principio 6

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

La Dirección de la Entidad ha impulsado el principio de igualdad y con el objeto de prevenir conductas discriminatorias por razón de sexo y promover la igualdad real entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, en 2009 se ha implantado un Plan de Igualdad.

Adicionalmente en este mismo año se ha firmado en la Entidad un protocolo de actuación en caso de denuncias o quejas por acoso sexual o por razón de sexo.

A 31 de diciembre de 2009, el 68,5% de los empleados son hombres y 31,5% mujeres.

La igualdad entre hombres y mujeres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983.

La ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece el deber general de las empresas de respetar el principio de igualdad en el ámbito laboral. De la misma forma, el artículo 58 del vigente Convenio Colectivo del sector, recoge este compromiso.

Por otro lado, los empleados con minusvalía representan un 1% del total de la plantilla. Para cumplir con la Ley 13/1982 Integración Social de Minusválidos (LISMI), la Entidad ha adoptado medidas alternativas que la legislación ofrece en esta materia. Se ha suscrito un convenio de colaboración para ayudar a la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad.

Entre otras actividades encaminadas a la integración socio laboral se ha colaborado con en las siguientes acciones:

- En febrero 2009 se financió una jornada en la nieve para los miembros de la asociación Down.
- En mayo 2009 se colaboró en el patrocinio del campeonato inter autonómico de atletismo Special Olympics en el que participaron deportistas con discapacidad intelectual.



- Impulso del proyecto de Atades Huesca en su labor de integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual, aportando recursos para la ampliación del proyecto de Atades Flor en el Centro Manuel Artero.
- Apoyo al taller de velas y jabones de los hermanos de la Cruz Blanca

Cabe destacar que en el ejercicio 2009, la Fundación Adecco en su décimo aniversario fundacional otorgó a Multicaja un reconocimiento a la labor realizada para que personas con discapacidad tengan acceso al empleo.

Acciones:

1-. Dando un paso más en la aplicación de este Principio en 2010 se firmará un Protocolo de Actuación para situaciones de acoso moral en el trabajo.

2-. MultiCaja colaborará en 2010 en un proyecto que facilitará la integración laboral de personas con problemas de salud mental, a la vez que fomenta su desarrollo y estabilidad emocional, a través de un taller de radio con ASAPME.

3-. En 2010 se continuará con el patrocinio, apoyo y voluntariado de empleados en el campeonato Special Olympics.

4-. Dar continuidad al apoyo de los Hermanos de la Cruz Blanca con la compra de material para todo el año 2010 permitiendo que todas las personas con discapacidad pertenecientes al "Proyecto AN DEMOS", puedan continuar con su ocupación laboral y su formación. El "Taller de Empleo ANDEMOS" es una iniciativa que gracias a la Fundación Adecco y a MultiCaja está generando una estabilidad laboral para aquellas personas que por su condición funcional y los estereotipos existentes en la sociedad, no han podido incorporarse al mercado laboral ordinario.



Principio 7

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

A pesar de nuestra actividad, en la que no existen responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma, consideramos necesario conciliar la actividad empresarial con la protección y respeto por el medio ambiente.

Por ello, uno de los principales objetivos de la Entidad va encaminado a establecer un Sistema de Gestión Medioambiental y certificarlo. En este sistema se desarrollará una Política Ambiental que marque las líneas generales de actuación en lo relativo al comportamiento medioambiental. Además, está previsto elaborar el Plan de Comunicación de la Política y se establecerá una periodicidad y causas por las que se haya de revisar.

Para avanzar en estas líneas de actuación, se ha realizado en el año 2009, en colaboración con la Asociación Española de Calidad, un Diagnóstico Ambiental en el ámbito de los Servicios Centrales de Huesca, al objeto de evaluar y mejorar la gestión ambiental de la Entidad e identificar los puntos fuertes y áreas de mejora. Del diagnóstico se extrajo como puntos fuertes, la escasa problemática ambiental de la organización y la leve incidencia ambiental en la actividad, la buena definición de la estructura organizativa y la alta motivación de las personas que gestionarán el sistema de gestión medioambiental. Y como áreas de mejora cabe destacar el desarrollo de toda la documentación del sistema, la formación en materia ambiental del personal y la gestión del alta como pequeño productor de residuos peligrosos.

Asimismo, nuestra Entidad no es ajena a las preocupaciones e inquietudes sociales en materia ambiental, por eso realiza labores de concienciación sobre esta materia, en algunos de sus grupos de interés. Otro objetivo planteado es el de impartir formación en materia de sostenibilidad a toda la plantilla, que se incluya en el Plan Anual de Formación y en el Plan de Acogida Inicial de las nuevas incorporaciones.

Siguiendo las directrices del Diagnóstico Medioambiental y de la propia Entidad, se han ejecutado una serie de medidas durante el presente ejercicio que enunciamos a continuación:



Acciones:

1. Se ha realizado una acción comercial para la activación del Buzón Virtual. El objetivo de esta campaña es animar a los clientes a contribuir con el desarrollo sostenible del planeta, colaborando en el ahorro de papel y en el cuidado del medio ambiente. Con este gesto sencillo, se contribuye a la eliminación de gran cantidad de envíos postales. Aportando además valor al cliente, puesto que podrá consultar su correspondencia, de la forma más cómoda y segura a través de la Banca Electrónica.
2. Con el objetivo de ahorrar una gran cantidad de energía se ha procedido al cambio de acceso de la plataforma financiera y se está desarrollando una colaboración con iniciativas de Gestión del Reciclado, reduciendo el consumo de papel en las oficinas, tendiendo hacia las “oficinas sin papel” mediante el uso de tablillas de firmas y de una aplicación de escaneo de documentación oficial y contratos.
3. A su vez se está formalizando y comunicando una Política Ambiental y una Guía de Buenas Prácticas Medioambientales para los empleados. Esta guía tiene un carácter eminentemente divulgativo e informativo y se recogen una serie de consejos y recomendaciones en materia energética, de ahorro de agua, de uso de materiales y de gestión de Residuos.
4. Como avance, se ha ido publicando una serie de noticias en la Intranet corporativa.
5. Se publicará un decálogo de Buenas Prácticas Ambientales en la oficina, con 10 premisas y consejos básicos para todos los empleados de la Entidad, sobre la práctica y hábitos de consumo saludables y respetuosos con el medio ambiente.
6. A los empleados se les envían pequeñas píldoras formativas, y artículos al respecto, a través de un Boletín Interno de Noticias y de la Intranet de la Entidad, en el que se manifiesta el compromiso de la Entidad con el medioambiente, y se publica una serie de avances de informes medioambientales que se están elaborando.



Principio 8

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

Multicaja es una entidad comprometida con la protección del medio ambiente, y considera el desarrollo sostenible como uno de los pilares para el progreso de sus clientes y de la comunidad en la que desarrolla sus actividades.

Se ha incorporado a la filosofía institucional la voluntad de fomentar el respeto por el medio ambiente, integrando criterios ambientales en sus operaciones y servicios. Asumiendo, de este modo, que el respeto y la conservación de los recursos naturales son la base para el desarrollo de las actividades humanas de forma sostenible.

El seguimiento y la revisión medioambiental se llevan a cabo desde los Servicios Generales y desde el Departamento de Organización, que supervisan los temas referentes a medio ambiente, tendiendo en consideración todos aquellos relacionados con los proveedores e implementación de nuevas tecnologías.

En cuanto a la definición de unos objetivos cuantificables y metas para la entidad, actualmente no se han precisado, pero se está trabajando para desarrollar la ISO 14001 en los próximos años.

Adicionalmente, entre los objetivos de la entidad no solo se encuentra en realizar medidas medioambientales, sino que se pretende que los propios trabajadores de la Entidad tomen conciencia de la problemática y de la responsabilidad medioambiental.

Desde Multicaja, somos conscientes de que hay que conseguir la reducción del uso de papel dentro de los procesos administrativos. Por cada tonelada de papel y cartón que se produce se talan 15 árboles de 25 m de altura u 25 cm de diámetro, con la repercusión ecológica que conlleva. Por ello, entre otras acciones, se están llevando a cabo mecanismos para reducir el consumo del papel, tales como:

- Comunicación de circulares y procedimientos a través de la Intranet corporativa, con el objetivo de conseguir un considerable ahorro de papel, así como de sobres, tóner y grapas.



- Utilización de sobres multiuso, con posibilidad de ser reutilizables en 46 ocasiones.
- Para fomentar el reciclado de papel, en los departamentos de Servicios Centrales hay instalados contenedores de papel.
- Desde el 11 de noviembre de 2004, se ha implantado en la Entidad la aplicación de gestión Electrónica Documental, GED, para el escaneo y archivo de la documentación de productos de activo. Esta aplicación se está haciendo extensible para la digitalización de documentos de identificación y todo tipo de contratos.
- A su vez, los clientes tienen la posibilidad de activar el Buzón Virtual a través de Banca Electrónica o desde la oficina, para recibir la información de sus productos y servicios.

Acciones:

1. Colaborar en iniciativas del futuro de las energías renovables a través de jornadas promovidas por la empresa participada Rural de Energías Aragonesas, SA.
2. Para los próximos años se está desarrollando un proyecto de implantación en la red de oficinas de recogida de firmas de clientes en documento y contratos a través de tablillas electrónicas, al objeto de dar un paso en la gestión medioambiental, “oficinas sin papel” y tener un menor consumo de energía, reducción del consumo de papel, fotocopia, tinta, emisiones de CO2
3. Poner a disposición de los empleados un buzón donde puedan aportar sugerencias para el desarrollo de la Guía de Buenas Prácticas.



Principio 9

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

En la entidad existe una clara tendencia hacia el uso de la tecnología en beneficio de un impacto medioambiental positivo, mediante numerosas iniciativas que inciden en la modificación de los sistemas de gestión.

El carácter cooperativo de Multicaja y los valores de la entidad hacen de la Responsabilidad Social Corporativa un eje estratégico y clave en su función económica y social, y el mantenimiento y concienciación del Medio ambiente se articula como un objetivo prioritario en su actividad. Sus principales impulsos son la mejora de la calidad, de la coordinación interna, de la información y transparencia, la innovación y el fortalecimiento de su reputación.

De este modo, de manera permanente se están realizando estudios e informes orientados a la difusión de la tecnología y la mejora energética en los procesos de gestión interna. Destaca la difusión de la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales, en la que se transmiten información medioambiental y una serie de consejos en ahorro de agua, energía, gestión de residuos o uso de materiales.

En la actualidad el total de gastos derivados de inversiones ambientales, se debe a los relativos a los gastos de reciclado y al de desarrollo del Diagnóstico Medioambiental, siendo los costes de 41.475,90 euros y 120 respectivamente. Si bien, cabe destacar que no se han recibido ningún tipo de multas, ni se han impuesto a la Entidad sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Uno de los principales impactos medioambientales en la actividad de una entidad financiera es el consumo del papel, debido a todas las comunicaciones a clientes y el uso interno de fotocopiadora e impresoras para el archivo. En definitiva, el objetivo de la empresa en materia ambiental es conseguir un desarrollo sostenible, para lo que se necesita que la empresa se comprometa con los trabajadores en abordar políticas preventivas en medio ambiente. Y todos pasan por que los trabajadores nos comprometamos en participar o en luchar por conseguir esta participación en las actuaciones que al respecto inicie la empresa.



Por ello, la Entidad se está marcando unos objetivos:

1. Con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, se está estudiando establecer un mecanismo dentro de la Organización de comunicación a través de teleconferencias tanto dentro de la Entidad, como con otras empresas o con el Banco Cooperativo.
2. Como ya hemos dicho anteriormente, uno de los objetivos planteados es el cambio de acceso a la nueva plataforma financiera, este cambio, supondrá un ahorro estimado de 699.222, 4 Kwh anuales. Además de esta iniciativa, se prevé ir optimizando de manera progresiva las instalaciones y otros equipos con el objetivo de conseguir un mayor ahorro energético.
3. Otro objetivo en relación a nuestros proveedores es promover con la subcontrata de limpieza el uso homogéneo de productos de limpieza lo más respetuosos con el medio ambiente posibles.
4. En relación a los proveedores, la Entidad también quiere avanzar en sus procesos estudiando la homologación de proveedores, que integre aspectos de calidad y precio, con otros adicionales como su impacto y desempeño social y ambiental.

Pero además, la Entidad ya ha ido desarrollando una serie de iniciativas.

Acciones:

1. Aunque nuestra actividad no tiene relación directa con el cambio climático, actúa minimizando este efecto a través de la empresa participada Rural de Energías Renovables, S.A, cuyo objeto social se centra en el ámbito de la energía ecológica y las energías renovables.
2. Nuestros productos y servicios no tienen un componente material que pueda ser recuperable, tras su vida útil. A pesar de ello, tal y como hemos indicado anteriormente, estamos trabajando en la gestión de firmas a través de tablillas, ello implicará la eliminación de una gran cantidad de papel. Además es práctica habitual en los últimos años, el utilizar sobres multiusos para el envío de valija interna.



Principio 10

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

La Visión de la Entidad define que queremos ser una organización eficaz y eficiente, en la que nuestro crecimiento y diversificación se fundamente en el crecimiento de clientes, su satisfacción y el control de los riesgos.

Tema de especial atención durante el 2009 ha sido el trabajo realizado en la adecuación de los procesos operativos y en la concreción de los sistemas de control interno. En este sentido se ha trabajado intensamente en auditorías en oficinas y Servicios Centrales, en prevención del blanqueo de capitales, en la gestión del riesgo y en la auto-evaluación de capital Basilea II.

La entrada en vigor del Nuevo acuerdo de Capital de Basilea incluye los principios del proceso de revisión supervisadora, proceso destinado a asegurar un adecuado nivel de capitalización para cubrir los riesgos relevantes a los que se enfrenta la Caja y promover modelos efectivos de gestión y control del riesgo. Dichos principios implican que la Caja debe elaborar un proceso de auto-evaluación de la suficiencia de capital en función de su perfil de riesgo y una estrategia de mantenimiento de su capitalización, que el Banco de España revisará e intervendrá si lo considera necesario. Para la implementación práctica del PAC, la Caja elaborará un informe anual de auto-evaluación del capital (IAC) que se remite al Banco de España junto con la declaración de los recursos propios de fin de año. En dicho informe se analizan los riesgos considerados relevantes por la Caja, que son: el riesgo de crédito, de concentración, de tipo de interés, de liquidez y operacional.

En el marco de adaptación a Basilea que se está llevando a cabo en los últimos años por parte de la Caja, se están implantando herramientas de gestión avanzadas para la medición de riesgos que incorporan como variables fundamental de los modelos, el análisis de los requerimientos de recursos propios y los impactos de las tomas de decisiones del Grupo.

Respecto al sistema de control interno, la Caja afronta los distintos riesgos que le afectan desde varios entes y a distintos niveles, puesto que no todos los riesgos presentan la misma trazabilidad e intensidad en las distintas áreas. Si bien el mayor generador de indicadores de riesgos y su evolución para el negocio bancario de la Caja es el Departamento de Planificación y Control, es dentro del puro ámbito de la auditoría donde existen dos elementos claves que, en mayor o menor medida, buscan aglutinar esa dispersión inicial existente, tratando de



aportar una visión global de prevención, detección, gestión y resolución de los muy variados riesgos y sus consecuencias. El Departamento de Auditoría Interna y la Comisión de Auditoría.

La misión principal del Departamento de Auditoría Interna es verificar, evaluar y validar los sistemas de control interno que faciliten la buena gestión total de la Caja, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa interna y externa, buscando la máxima eficiencia operativa. Realizan programas de seguimiento periódicos a oficinas y Servicios Centrales, en los que detectan las posibles irregularidades y proponiendo medidas para la subsanación y corrección. Tanto con las auditorías presenciales como a distancia, se analiza el 100% de las unidades de negocio.

En lo que concierne a la Prevención de Blanqueo de Capitales, en Multicaja se controlan y comunican rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales y de blanqueo de capitales. El marco legal, las obligaciones asumidas por la Entidad, los procedimientos de identificación y los mecanismos de actuación y comunicación están recogidos en el Manual Operativo y la ficha manual puesto trabajo.

Del Órgano de Control Interno de Comunicación "OCIC", es competencia analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, "SEPBLAC", toda la información relativa a las operaciones o hecho susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales, asumiendo las funciones derivadas de la Ley 19/93 como Órgano Supervisor.

En el Departamento de Atención al Cliente en el desarrollo de sus funciones, aplica Los criterios de decisión utilizados para la resolución de los servicios financieros; en particular, de los dictámenes sobre buenas prácticas y usos bancarios de la norma que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, y cuantos otros han sido de aplicación para alcanzar un pronunciamiento motivado o razonado.

Durante el ejercicio 2009, la Caja ha dado cumplimiento a los establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, estando en vigor con el Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Acciones:

1. La formación en Blanqueo de Capitales es una actuación destacable, habiendo recibido en los tres últimos años formación el 100% de la plantilla. Durante el ejercicio 2009 han recibido formación en Blanqueo de Capitales todas las personas que se han incorporado a la Entidad, durante su primer mes de estancia, utilizando la metodología e-learning. Igualmente se han formado a 407 empleados de la entidad en esta materia bajo esta misma metodología.



2. El total de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2009 ascendió a cuarenta y cuatro, todas ellas han sido admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor del Cliente de la Caja, según las competencias fijadas en el Reglamento. Del total de reclamaciones admitidas a trámite, dieciocho han sido resueltas de forma favorable para la Caja, y tres a favor del reclamante, desestimando el reclamante su reclamación en cuatro casos. Del total de quejas admitidas a trámite, quince no han sido resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, por haberse presentado, dos ante el servicio de Reclamaciones del Banco de España; nueve, al Servicio de Defensa del Cliente de las Cooperativas de Crédito; una, al Servicio de Atención al Cliente del Banco Cooperativo Español; y tres, al Servicio de Atención al Cliente de RGA por ser de su competencia.