

2

El desempeño responsable en 2009. Objetivos y retos en responsabilidad corporativa



Principales actuaciones desarrolladas en 2009

Confianza, Calidad y Dinamismo son los valores que guían la actividad de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding establece su modelo de gestión en torno a sus tres valores corporativos –Confianza, Calidad y Dinamismo–, los cuales aspira a compartir con sus grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, entorno ambiental y sociedad.

La responsabilidad corporativa está integrada en la gestión del Grupo y se articula a través de un conjunto de actuaciones que persiguen la mejora constante en su desempeño.

En 2009 SegurCaixa Holding, en línea con su actuación llevada a cabo en los últimos años, ha seguido concediendo prioridad a la gestión responsable y a la relación con sus grupos de interés.

Este compromiso se ha concretado en las siguientes actuaciones, implementadas a lo largo del año:



1. Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y asunción de sus 10 Principios, que recogen compromisos en derechos humanos, laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción. La asunción de estos principios por parte de SegurCaixa Holding se encuentra en línea con las múltiples actuaciones desarrolladas durante los últimos años en áreas como el gobierno corporativo, la gestión ambiental, la gestión de los recursos humanos y la relación con los clientes.

2. Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas y asunción de sus 6 Principios. VidaCaixa, compañía del Grupo SegurCaixa Holding, se convierte en la primera entidad española en adoptar estos principios como aseguradora de vida y gestora de pensiones, asegurando de este modo a los clientes una gestión responsable de sus inversiones.

3. Constitución del Comité de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding, que consolida la gestión de la responsabilidad corporativa y su integración en la estrategia del Grupo. Entre las principales funciones del nuevo Comité cabe destacar: la definición y seguimiento de la estrategia de responsabilidad corporativa, la gestión del diálogo con los grupos de interés y la coordinación de estos aspectos con los accionistas. En el Comité participan los responsables de las áreas de Organización y Recursos Humanos, Comercial y Marketing, Empresas y Colectivos, y Servicio al Cliente, además del Departamento de Desarrollo Corporativo. También, para integrar el diálogo con los grupos de interés en la estrategia de la organización, se han definido tres Subcomités, que representan a los principales grupos de interés de SegurCaixa Holding –Empleados, Clientes y Sociedad, y Medio Ambiente–, cuya función será consultiva.

4. Elaboración y difusión del Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding, a través del cual emanan los patrones generales de comportamiento, conductas, derechos y responsabilidades frente a los accionistas, clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental. Estructurado a partir de los tres valores que definen la identidad de la organización, el Código Ético es asumido por todos y cada uno de los empleados y directivos del Grupo, y se convierte en una guía necesaria para continuar trabajando y mejorando a favor del desempeño responsable de la organización. La elaboración del Código Ético de SegurCaixa Holding ha supuesto un proceso interno de trabajo en el que han participado diversas áreas del Grupo, en perfecta coordinación con los accionistas (Criteria y “la Caixa”), y que finalmente ha culminado con su aprobación por parte del Consejo. Para más información se puede consultar el código ético en www.segurcaixaholding.com.

5. Obtención de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr), concedida por la Fundación Más Familia y que reconoce a aquellas empresas que fomentan el equilibrio entre empresa, trabajo y familia. Este reconocimiento no sólo tiene en cuenta las actuaciones ya desarrolladas por SegurCaixa Holding en el ámbito de la conciliación, sino que también considera aspectos relacionados con el desarrollo profesional, la calidad del empleo, el compromiso por la igualdad y la gestión de la diversidad.

6. Colaboración con GAVI Alliance y adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. Desde el año 2000 GAVI Alliance ha vacunado a más de 213 millones de niños y niñas, evitando más de 3 millones de muertes, de acuerdo con los cálculos de la Organización Mundial de la Salud. La colaboración de SegurCaixa Holding se enmarca en la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo, y la contribución a la causa ha consistido en destinar 30.000 euros, presupuesto anual para obsequios navideños. Además, ha hecho extensible la colaboración a los empleados del Grupo, dando respuesta de esta manera al interés de Retorn y también al colectivo de empresas cliente de VidaCaixa Previsión Social.

7. Cálculo de la huella de CO₂ de partida. En 2009 se ha realizado el cálculo de la huella de carbono de partida, como primer paso para el establecimiento de políticas y acciones concretas que contribuyan a reducir dichas emisiones.



Objetivos y retos 2009

Clientes

En 2009, SegurCaixa Holding ha priorizado su actuación en la gestión sostenible de las inversiones, la mejora del servicio al cliente y el desarrollo de nuevos productos de aseguramiento y previsión social.

COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
<p>Mejorar los instrumentos y la formación interna en el ámbito de la seguridad en el tratamiento de la información confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión del Código Ético de SegurCaixa Holding. • Adecuación de medidas técnicas y de seguridad para preservar la intimidad y confidencialidad de los clientes, antes del periodo transitorio que finaliza en 2010. • Publicación interna de un boletín periódico semestral que aborda temas sobre tratamiento de datos e información de clientes. • Edición de un documento estándar para clientes del negocio colectivo sobre el cumplimiento de la LOPD. • Preparación de un curso de formación <i>on-line</i> sobre la aplicación de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y RD 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999). Realización de la jornada anual para la mejora del paisaje, en la que se da cumplimiento a los requerimientos de seguridad de ficheros no automatizados. • Elaboración de una carta de condiciones para mediadores, con acuerdo firmado para los miembros de Adecese, en la que se adapta la legislación en materia de blanqueo y cesión de datos de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los contratos de prestación de servicios y vinculación con el documento de seguridad. • Profundización en la difusión del Código Ético. • Mantenimiento del boletín periódico semestral. • Despliegue del curso de formación <i>on-line</i> en el primer cuatrimestre de 2010. • Realización de una nueva Jornada Anual para la mejora del paisaje. • Realización de la auditoría interna sobre temas de seguridad y prueba de los planes de contingencia de los sistemas que garanticen la seguridad y continuidad de los datos de los clientes.
<p>Continuar mejorando la información a los clientes en los aspectos de claridad y transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con UNESPA en la elaboración de un diseño estándar de notas informativas para clientes que facilitarán la comparación entre productos. • Creación de una "Guía de Redacción" que ofrece pautas para poder elaborar comunicaciones más claras y comprensibles por parte de los clientes. • Realización de cinco estudios a clientes para recabar su opinión sobre la información transmitida en las ofertas de productos de seguros y planes de pensiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las notas informativas, una vez finalizado su diseño, en los productos de aseguramiento individual de SegurCaixa Holding. • Dar a conocer la Guía de Redacción a los departamentos implicados en la elaboración de comunicaciones a clientes. • Realización de nuevos estudios para conocer la opinión de los clientes sobre la información de los productos de SegurCaixa Holding e identificar aspectos de mejora sobre la información transmitida. • Mejora de algunos certificados de productos, como el estado de posición de Unit Linked Colectivos y el certificado de pertenencia, y el comunicado de derechos consolidados de planes de pensiones de empleo.

Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social	Continuar desarrollando la accesibilidad a los productos y servicios que ofrece el Grupo a través de la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de barreras físicas y sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación de la multicanalidad, ajustando la estructura organizativa a los hábitos de compra de los clientes corporativos, flexibilizando la relación con todos los participantes en el proceso negociador y transmitiendo capacidad de adaptación a todo el equipo gestor del negocio corporativo. • Mejora de los procesos a través de Internet para la realización de gestiones con los productos SegurCaixa Hogar y Vida Familiar. • Creación del Videoagente, que facilita la contratación de seguros de hogar, vida o salud permitiendo al cliente visualizar al agente de telemarketing a través del ordenador. • En telemarketing se ha consolidado la oferta en seguros de accidentes y se ha ampliado la oferta de productos con el seguro de hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una herramienta de gestión de seguros para la comercialización de productos para pymes. • Mejora de la web corporativa www.segurcaixaholding.com añadiendo nuevos contenidos y mejorando la organización para un uso más eficiente por parte del cliente. • Mejora de la página web www.vidacaixaprevisionsocial.com con criterios de usabilidad, incluyendo la adaptación de los contenidos de productos a soluciones y mejorando la información corporativa, así como los accesos para el contacto con la entidad. • Desarrollo de una aplicación para teléfonos móviles que facilitará al cliente el acceso a los distintos servicios.
Innovación como reto permanente	Seguir ampliando el portafolio de productos y servicios de aseguramiento y previsión social, teniendo en cuenta las necesidades reales de los clientes, derivadas del actual entorno económico.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de 6 nuevos productos: Seviam Protect, SegurCaixa Negocio, SegurCaixa Auto Negocio, PlanCaixa 5 Ya, PlanCaixa 5 Ya II y PlanCaixa Doble Opción. El Seviam Protect nace como una adaptación del tradicional seguro de vida-riesgo vinculado del Grupo a la nueva realidad social de ralentización económica. • En Renta Vitalicia se ha optimizado la rentabilidad del producto al ofertar una única tarifa para todas las edades y se ha creado una nueva cobertura para situaciones de dependencia severa o gran dependencia, que ofrece la posibilidad de incrementar la renta mensual percibida sin necesidad de realizar ninguna nueva aportación. • Se han mejorado productos para clientes colectivos como el Seguro de Grupo Mixto y la gestión de carteras de pólizas de interés mínimo más participación en beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos productos que amplíen la oferta para autónomos y pymes. • Incorporación de mejoras en los productos de Salud Reembolso para pymes y desarrollo de nuevas gamas de productos patrimoniales para empresas. • Desarrollo en 2010 de políticas comunes con "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa y Centros de Empresas.
	Seguir introduciendo innovaciones que mejoren la relación con el cliente, ofreciendo soluciones tecnológicas alineadas con sus necesidades reales.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha trabajado en la ampliación del sistema Customer Relationship Management (CRM) a todos los clientes individuales y colectivos para un mayor y mejor conocimiento de sus necesidades. • Ampliación de la oferta de productos contratables a través de Internet y de las gestiones posibles a realizar. • Se ha puesto a disposición de los clientes del negocio colectivo y de los mediadores un acceso <i>on-line</i> para poder acceder con más facilidad a funcionalidades de servicio, información y gestión de contratos de seguro colectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la declaración de siniestros de hogar, potenciar las ventas de productos actuales a través de ofertas específicas del canal Internet y ampliar la gama de productos de aseguramiento y previsión para particulares contratables a través de Internet. • Mantener el desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en el acceso <i>on-line</i> para clientes corporativos y mediadores.
	Potenciar la cultura de innovación interna.	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una nueva aplicación web de gestión y flujo de ideas, a la que se accede desde el Portal Innova+ y en la que pueden participar todos los empleados de SegurCaixa Holding. • Potenciación del conocimiento de las líneas de innovación y equipos dinamizadores a través de la Plataforma Innova+. Realización de 5 campañas informativas y participativas sobre temas de innovación, con más de 400 ideas aportadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el esfuerzo por sensibilizar a la plantilla y captar nuevas ideas.

Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO
Satisfacción del cliente	Mantener el esfuerzo, con el fin de medir constantemente la calidad, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y del canal.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha mejorado el sistema de medición de la Calidad percibida por nuestros clientes, con el objetivo de homogeneizar la información que obtenemos en estos contactos y poder trabajar en la mejora continua de nuestros servicios. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes y con la implementación del análisis de las encuestas en todos los ámbitos de la actividad del Grupo. Asegurar la calidad de los proveedores que realizan las encuestas. Mejora de los procesos de extracción y tratamiento de los datos en las encuestas del ámbito de las empresas y colectivos.
	Seguir reduciendo el tiempo medio de los plazos de espera de las consultas y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha reducido el plazo de pago de facturas a los clientes con siniestro en el ámbito de los seguros del hogar. En los casos de clientes que realizan la reparación por su cuenta, se ha reducido de 2,32 días en 2008 a 1,44 días en 2009. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes. Disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones de las oficinas de "la Caixa".
	En relación con los clientes de seguros del hogar, aplicación de un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros, teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha continuado trabajando en la implementación del modelo de calidad predictiva que facilita información sobre la probabilidad de insatisfacción de un cliente en el tratamiento de su siniestro. Incorporación de mejoras en el servicio que prestan los proveedores a clientes que tienen contratados seguros del hogar: monitorización de la atención telefónica de los proveedores, auditoría diaria en la que se revisa entre el 5% y el 10% del total de las llamadas y establecimiento de compromisos de atención en siniestros urgentes en menos de tres horas. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes, desarrollando modelos predictivos que permitan optimizar esfuerzos y actuaciones. Mantener el modelo de asignación de carga de trabajo a los proveedores en función de su desempeño reflejado en las encuestas de calidad.
Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y en solvencia	Formalización en el manual de procedimientos de criterios SRI para cualquier tipo de inversión inspirados en el Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) e incorporación explícita de estos principios en el manual de procedimientos. VidaCaixa se convierte en la primera entidad española adherida al PRI como aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar en la aplicación y el desarrollo de los Principios en lo relativo a la difusión de los mismos tanto interna como externamente y la participación activa en las actividades de difusión organizadas por el PRI.

Cientes

COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y en solvencia</p> <p>Incrementar el objetivo de inversión mínima en SRI en la renta variable del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha incrementado en un 2,8% el porcentaje de inversión en SRI como objetivo estratégico. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la posición SRI estratégica con incremento gradual. 	
	<p>Diseño y envío de una carta informativa sobre esta materia a las gestoras, para reforzar el circuito SRI en selección externa de activos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carta diseñada y enviada. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el envío de la carta.
	<p>Mantener un elevado nivel de solvencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con el grupo de trabajo de UNESPA con la finalidad de implementar las medidas de nivel 2 y 3 que se implementarán a partir de 2012 y participación en el quinto estudio de impacto cuantitativo de solvencia de ámbito europeo QIS 5. • Se ha iniciado el análisis y diseño de un modelo propio interno para una medición más exhaustiva del riesgo. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Profundización en el análisis y diseño de un modelo propio. • Mantener la colaboración con los grupos de trabajo constituidos.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Cultura de control</p> <p>Confeción y documentación de los mapas de procesos de VidaCaixa y SecurCaixa Holding y de los riesgos y controles asociados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una aplicación informática de soporte para documentar y mantener los sistemas de gestión de riesgos y control interno y apoyar el plan anual de Auditoría Interna: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos detallado • Mapa de riesgos inherentes detallado • Inventario de controles implantados • Evaluación de la efectividad de los controles 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Control Self-Assessment: Introducción de un sistema de CSA para facilitar que sean los propios responsables de los controles quienes autoevalúen la efectividad de los mismos. 	

Empleados

A pesar del entorno económico desfavorable, SegurCaixa Holding ha mantenido en línea con los años anteriores su compromiso por la creación de empleo de calidad y el desarrollo profesional de la plantilla, y aspira a ser cada año un mejor lugar para trabajar.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Apuesta por el empleo	Mantener el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de la crisis, la plantilla de SegurCaixa Holding ha seguido creciendo. Un 3% en 2009, hasta 911 empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar manteniendo el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.
Diálogo, participación y comunicación	Fomento de una cultura participativa en la que los empleados puedan aportar sus opiniones, sugerencias e ideas, facilitando los canales adecuados para ello.	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España. Acciones personalizadas para fortalecer el liderazgo de los Directores de Área y Jefes de Departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de una Intranet corporativa como mejora del sistema actual basado en Lotus Notes.
Conciliación	Continuar con la aspiración por parte de SegurCaixa Holding de ser una excelente empresa en la que trabajar.	<ul style="list-style-type: none"> Obtención por parte de SegurCaixa Holding de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr). Difusión interna del plan de conciliación, con más de 40 medidas para compatibilizar la vida profesional con la familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del plan de mejora continua con nuevas medidas, alimentado por la consulta y participación interna de los empleados. Puesta en marcha de las medidas vinculadas al proceso realizado de certificación efr, profundizando en el compromiso adquirido.
Igualdad de oportunidades e integración laboral	Cumplimiento de los términos establecidos por la ley a través de centros especiales de empleo.	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad al Plan Familia en colaboración con la Fundación Adecco, para facilitar a los familiares con discapacidad de los empleados de SegurCaixa Holding orientación y ayuda que facilite su integración social y laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la continuidad del Plan Familia.

Empleados

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO
Respeto a los derechos colectivos	Cumplimiento de los derechos colectivos de los empleados de SegurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> En 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación ni con el proceso de negociación colectiva. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el nivel de cumplimiento sobre derechos colectivos de los empleados.
Competencia y desarrollo profesional	Proyecto Thalens 2010: Desarrollo de tres líneas de actuación: compromiso <i>in-out</i> , comunicación, participación, formación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> En el ámbito de compromiso se han desarrollado 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla. En el ámbito de la comunicación y la participación se ha creado el Cuadro de Mando Personal (CMP), que permite comunicar y trasladar la estrategia corporativa a nivel individual En el ámbito de la formación se han focalizado las actuaciones en tres líneas: mejorar competencias, habilidades y formación específica para cada puesto de trabajo. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la implantación del proyecto Thalens 2010.
	Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 81,25%.	<ul style="list-style-type: none"> Incremento del nivel de competencias hasta el 81,77%, por encima de la meta prevista. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 82,09%.
	Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a coordinadores.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del programa coordinadores, realizando 8 sesiones de formación anuales. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el despliegue del Plan de Formación de este colectivo.
	Diseñar un nuevo plan de formación personalizado para la línea media.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha trabajado en 2009 en acciones individualizadas y en el diseño de un plan de desarrollo grupal. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Cierre y lanzamiento de un plan de desarrollo o de la Línea Media acorde al entorno de futuro.
	Diseñar un nuevo plan de formación dirigido a la plantilla con el que se iniciará la programación de formación en habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Definición e implantación del Plan de Formación anual 2009, con la incorporación de acciones orientadas a gestión del tiempo, innovación e Inteligencia Emocional. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la identificación de necesidades y el diseño del Plan de Formación Anual.

Empleados

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Competencia y desarrollo profesional	<p>Incorporar al Programa de Técnico Comercial en Seguros contenidos en materia aseguradora recogidos en el Programa European Financial Advisor (EFA), así como entrenar las habilidades comerciales de los empleados de AgenCaixa, todo ello ampliando su duración un año más (4 años en total).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 34 asesores han participado en un programa de formación de formadores para la posterior formación especializada en Pymes y Autónomos del resto de la red de Gestores de AgenCaixa en 2010. • Formación del 100% de los asesores de AgenCaixa sobre los nuevos productos comercializados: SecurCaixa Auto y SecurCaixa Negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundizar en el conocimiento de nuevos productos comercializados. • Formación simultánea de toda la red de gestores de AgenCaixa acerca del portafolio de productos para Pymes y Autónomos. • Formación inicial por parte de los gestores de AgenCaixa en nuevos productos a comercializar en transporte y multirriesgo industrial.
	<p>Empresas y Colectivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna y de gestión del conocimiento del equipo vinculado a este negocio. • Desarrollo de las 'pastillas formativas' de determinados proyectos que complementan las formaciones presenciales al equipo de VidaCaixa Previsión Social, así como la posibilidad de canalizar consultas y sugerencias en los distintos foros de la herramienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna para el equipo de empresas y colectivos.
Políticas de compensación		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de objetivos anuales a toda la plantilla, vehiculada y comunicada a través de una nueva herramienta de gestión de objetivos personales, Cuadro de Mando Personal (CMP), alineado con nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI). 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una nueva aplicación web de gestión de objetivos individuales, accesible a todos los empleados de SecurCaixa Holding. • Evaluación de objetivos anuales a toda la plantilla, profundizando y extendiendo el uso de esta herramienta de gestión de objetivos personales, alineado con nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI). • Acciones de información y formación a toda la plantilla sobre el uso y ventajas de la herramienta.
Seguridad y salud		<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un plan de actuación contra la Gripe A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de acciones preventivas.

Sociedad

Más allá de la colaboración indirecta en las actividades que desarrolla la Obra Social "la Caixa", a través de la contribución que SegurCaixa Holding realiza al resultado económico del Grupo "la Caixa", cabe destacar la involucración social de sus empleados, la presencia institucional lograda y la esencia socialmente responsable de la actividad previsora y de aseguramiento.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión	Contribuir a la difusión sobre la importancia de la previsión y el aseguramiento entre los ciudadanos y las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Sexto Barómetro SegurCaixa Holding: "El valor del seguro de salud privado". • Puesta en marcha del portal: www.foroprevisionsocial.net, un foro de expertos en previsión social empresarial, con el objetivo de escuchar a grupos de interés, así como transmitir compromisos de la organización con los clientes. • Acuerdo de colaboración entre VidaCaixa Previsión Social y Adecose en apoyo de la promoción del reconocimiento profesional de sus asociados y la aportación social de la labor que realizan. • Campaña de sensibilización entre Directores de Recursos Humanos sobre los beneficios que aporta el seguro de salud. • Convocatoria del segundo Premio VidaCaixa-Seguros UB. • Patrocinio de la edición del IV Premio Edad&Vida: "Valores, actitudes y comportamientos de los ciudadanos españoles respecto a las necesidades de ahorro y previsión para la jubilación". • Participación en diversas conferencias, compartiendo el conocimiento y experiencias adquiridas. • Inclusión en el Informe Anual y en la página web corporativa de documentación sobre las características y evolución del sector asegurador y de pensiones. • Desarrollo del boletín informativo periódico: INFO VidaCaixa Previsión Social, para difundir la cultura y beneficios de la previsión social empresarial. • Inversión en la formación del sector e investigación, colaborando con la Fundación Auditorium con el centro de investigación Sector Público - Sector Privado IESE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar promoviendo el estudio y la difusión sobre la previsión y el aseguramiento. • Creación del blog de previsión social en la página web de Expansión.com. • Diálogos con el grupo de interés empresas y corporaciones en torno a la previsión social empresarial en el marco de la Responsabilidad Corporativa. • Patrocinar y organizar diversos actos de difusión y promoción de la previsión social empresarial.
Presencia de SegurCaixa Holding en la sociedad	Alcanzar la madurez del proyecto Retorn, llevando a cabo nuevas actividades en los ámbitos de personal, medio ambiente y sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de 15 actividades, en colaboración con 14 organizaciones sociales y medioambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la involucración de los empleados en la sociedad a través de Retorn.
	Adhesión a iniciativas que contribuyan a la mejora en responsabilidad corporativa de SegurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión de SegurCaixa Holding a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. • Adhesión a la iniciativa de GAVI Alliance y difusión de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre las empresas clientes de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progresar en el desempeño responsable de acuerdo con los Principios del Pacto Mundial. Preparación del Informe de Progreso. • Mantener el enfoque social en los obsequios navideños del Grupo.

Medio ambiente

El compromiso con el medio ambiente está integrado en la estrategia de SegurCaixa Holding y en el comportamiento de sus empleados, que son la pieza clave.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
A favor de la sostenibilidad	Mantener y potenciar el consumo energético responsable a través de nuevas iniciativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la huella de carbono de partida. • Reducción en más del 38% del número de equipos de impresión. • Uso de detectores de presencia y pulsadores en todos los sanitarios de los Servicios Centrales, contribuyendo a racionalizar el consumo eléctrico. • Contención e incluso reducción del consumo de papel (-1%) respecto a 2008. • Reducción del consumo de agua en un 10% respecto a 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de nuevas medidas para reducir la huella de carbono de partida. • Continuar implementando medidas para reducir el consumo energético. • Potenciar el uso de la videoconferencia. • Realización de nuevas campañas y comunicaciones de sensibilización para reducir las emisiones de los desplazamientos de los empleados a su lugar de trabajo. • Reducción del número de equipos de impresión y racionalización de todos aquellos elementos que den soporte y faciliten el consumo de papel.
	Mejorar el tratamiento aplicado a los residuos generados.	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina. • La cantidad de papel reciclado se ha incrementado un 5% respecto a 2008. • La cantidad de plástico reciclado se ha aumentado un 19% respecto a 2008. • El tóner se ha reducido debido a cambios en los equipos de impresión por unos nuevos más eficientes. • Las pilas recogidas se han incrementado en un 100%. • 971 kg de material RAEE recogidos para reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina.
	Reforzar la comunicación de sensibilización medioambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de un plan para favorecer la movilidad en los desplazamientos de los empleados con motivo de la puesta en marcha del nuevo espacio de la "Ciudad de la Justicia" de Barcelona. • Artículos permanentes sobre medio ambiente en <i>Área Informativa</i>, la revista interna de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la política de sensibilización de los empleados de SegurCaixa Holding.
Política de compras y requerimientos medioambientales a proveedores	Fomentar la concienciación de los proveedores a través de nuevos acuerdos y políticas comunes de sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha llevado a cabo ningún avance destacable más allá de la medida ya implantada de incluir una cláusula de cumplimiento de la legislación medioambiental vigente. • Mantener el vínculo entre satisfacción de clientes y cargas de trabajo por proveedor en el ámbito de los seguros del hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene el objetivo establecido.