

4

Contribución al bienestar de las personas



Un buen lugar para trabajar

Apuesta por el empleo

Estabilidad y calidad en el empleo, pluralidad, compromiso y juventud definen el equipo profesional del Grupo

El equipo humano es el activo más valioso de SegurCaixa Holding y conscientes de ello se desarrollan multitud de iniciativas cuyo objetivo es incrementar la competencia, la motivación y el orgullo de pertenencia de todos los empleados del Grupo. En 2009, a pesar de la coyuntura económica desfavorable, la plantilla ha seguido creciendo.

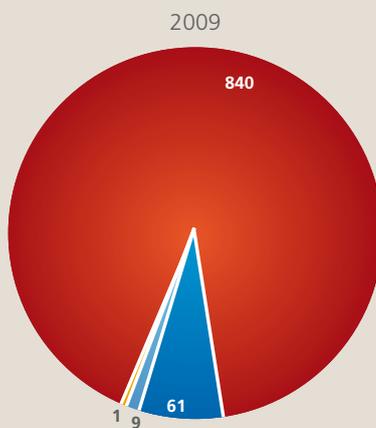
Así, el pasado año se ha producido un incremento del 3% respecto a 2008, hasta un total de 911 empleados, de los cuales 492 corresponden a servicios centrales y 419 a AgenCaixa, el equipo de asesores comerciales del Grupo.

Los rasgos que mejor definen el equipo profesional de SegurCaixa Holding son:

- Estabilidad y calidad en el empleo. Más del 92% de los empleados (3% más que en 2008) tienen contrato indefinido a tiempo completo.
- Pluralidad. Un total del 66% de la plantilla son mujeres (1% más que en 2008) y un 24% del equipo directivo y mandos intermedios son también mujeres (1% menos que en 2008). También existen un total de 12 nacionalidades distintas.
- Compromiso. La trayectoria media de los directivos de SegurCaixa Holding es de 14 años, de 10 años para los empleados de Servicios Centrales y de 7 para los empleados de AgenCaixa. Asimismo, el índice de rotación es del 2% para los empleados de Servicios Centrales y del 4% para los empleados de AgenCaixa.
- Juventud. La edad media de la plantilla se sitúa en los 39 años.

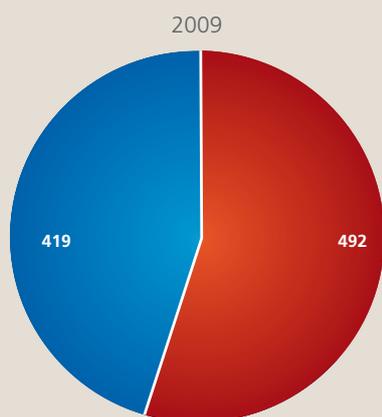
TIPO DE CONTRATO

- Empleados con contrato fijo / tiempo completo
- Empleados con contrato fijo / tiempo parcial
- Empleados con contrato temporal / tiempo completo
- Empleados con contrato temporal / tiempo parcial



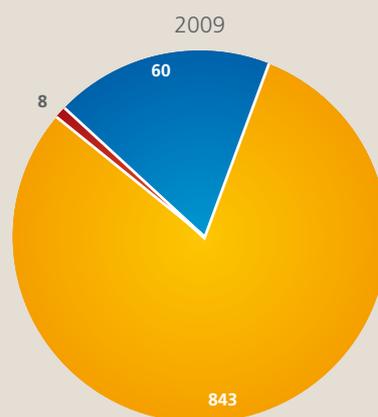
Nº TOTAL DE EMPLEADOS QUE CONFORMAN LA PLANTILLA

- Servicios Centrales
- AgenCaixa



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

- Directivos
- Mandos intermedios
- Resto plantilla



2009	
Distribución de la plantilla por género	
Nº total y % de mujeres sobre el total plantilla	599 (66%)
Nº total y % de hombres sobre el total plantilla	312 (34%)
Distribución del equipo directivo por género	
Nº total y % de hombres	52 (76%)
Nº total y % de mujeres	16 (24%)
Edad media de la plantilla	
Servicios Centrales	39
AgenciaCaixa	39
Edad media del Grupo	39
Nº empleados por grupos de edad	
Servicios Centrales	
Hasta 30	86
Entre 31 y 40	231
Entre 41 y 50	129
Mayores de 51	46
AgenciaCaixa	
Hasta 30	65
Entre 31 y 40	193
Entre 41 y 50	118
Mayores de 51	43
Antigüedad / experiencia media de la plantilla	
Directivos	14
Plantilla Servicios Centrales	10
Plantilla AgenciaCaixa	7
% rotación sobre el total de empleados a fecha 31-12-2009	
Servicios Centrales	2
AgenciaCaixa	4
Nacionalidades de la plantilla	
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	12
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	15
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA	
Cataluña	632 (70%)
Madrid	111 (12%)
País Vasco-Asturias	21 (2%)
Valencia	18 (2%)
Canarias	14 (2%)
Aragón-La Rioja-Navarra	21 (2%)
Galicia	17 (2%)
Andalucía	49 (5%)
Baleares	28 (3%)
TOTAL	911 (100%)



Diálogo, participación y comunicación

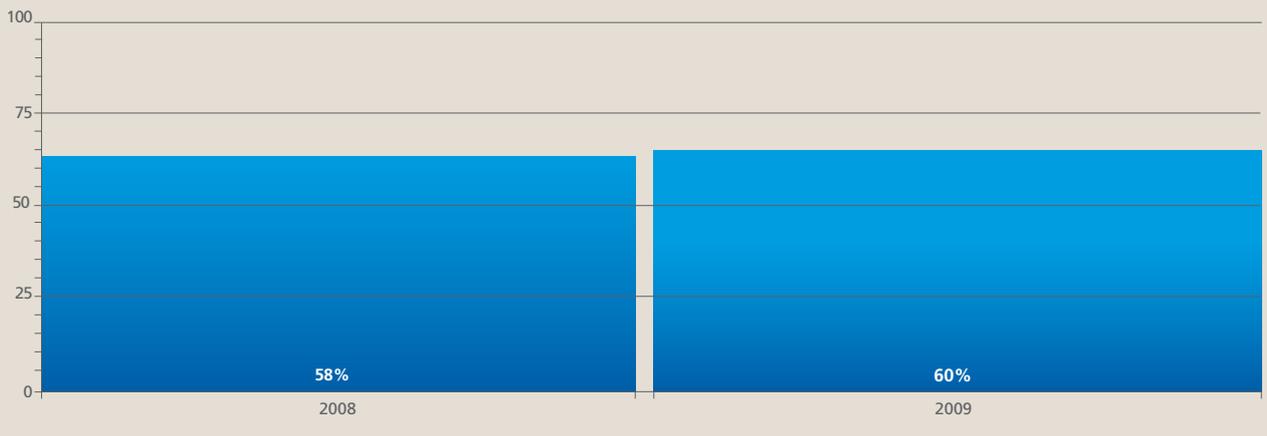
Desde 2009, SegurCaixa Holding participa en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España

Encuesta Great Place to Work
 Para conocer la opinión, expectativas y necesidades de los empleados, cada dos años y hasta 2008, SegurCaixa Holding realizaba el "Sondeo de Opinión Análisis de Clima Laboral".

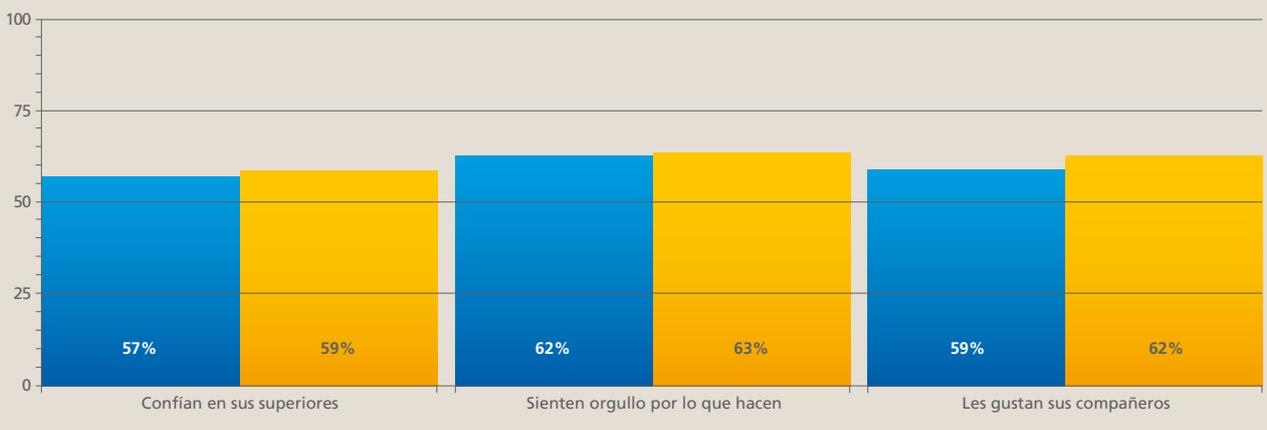
A partir de 2009, SegurCaixa Holding participa en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España.

A través del proceso de análisis de resultados de la encuesta interna realizada a empleados, se detectaron tres áreas de mejora: equidad, equipo y comunicación, y se crearon equipos de trabajo formados por los propios empleados con el objetivo de que formularan aportaciones y sugerencias para la mejora en dichas áreas. Estas aportaciones se concretaron en planes de acción que se han vinculado en el proyecto Thalens de fomento del talento interno.

RESULTADO GLOBAL DE LA PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA INTERNA



PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA



● 2008 ● 2009

Canales de comunicación con los empleados

SegurCaixa Holding otorga a la comunicación un papel fundamental como instrumento para difundir información clave del negocio, facilitar la participación de los empleados a través de sus sugerencias y propuestas de mejora, y también para conocer sus expectativas. Entre los principales canales que SegurCaixa Holding pone a disposición de sus empleados, cabe destacar los siguientes:

• Reuniones y encuentros presenciales.

La Dirección General mantiene con los Directores de Área y Jefes de Departamento encuentros trimestrales en los que se informa sobre la marcha del negocio y se exponen las principales novedades. También anualmente se lleva a cabo una reunión de dos días en la que la Dirección General y las diversas Subdirecciones comparten la evolución y objetivos para el año siguiente. Finalmente, al cierre de cada ejercicio, el Consejero Delegado y la Dirección General presentan a toda la plantilla los resultados anuales y apuntan las principales líneas de actuación para el siguiente.

• **Proyecto Innova+.** A través del espacio web y las aplicaciones propias de Innova+, todos los empleados de SegurCaixa Holding pueden participar aportando sus ideas innovadoras y compartir toda la información y hallazgos que estimen oportunos. Desde la Oficina Innova se dinamiza la participación de los empleados y desde el Equipo Innova se analizan las propuestas e ideas recibidas, se aprueban los proyectos y se facilitan los recursos para su desarrollo. Las áreas de actuación en 2009 han sido eficiencia y responsabilidad corporativa, tendencias de mercado, canales, venta cruzada y fidelización. Además, desde el portal Innova+, los empleados pueden hacer llegar sus ideas y recomendaciones en las áreas de conciliación e igualdad y sobre las áreas de mejora identificadas a través del proceso realizado en las iniciativas de Best Place to Work y Empresa Familiarmente Responsable.

• **Entrevistas para evaluar el desempeño y el desarrollo.** Anualmente y de forma individual, todos los empleados de SegurCaixa Holding realizan un proceso de evaluación del desempeño y desarrollo con su responsable respectivo.

• **Área Informativa.** Con una periodicidad de edición trimestral, esta revista interna es uno de los canales de información más importantes que llega a la totalidad de la plantilla. A través de ella se informa a los empleados de la marcha del Grupo, de las nuevas campañas iniciadas, de las iniciativas desarrolladas en materia de responsabilidad corporativa, de las nuevas incorporaciones, de multitud de hechos puntuales, así como de las actividades de implicación social de los empleados, o de sus aficiones.

• Comunicación a través de las tecnologías de la información y comunicación.

La web corporativa tiene una estructura pensada para que los clientes particulares y colectivos, los empleados y otros públicos, como los periodistas, puedan acceder de manera fácil a sus contenidos. Como resultado del proceso de encuesta llevado a cabo para la iniciativa Best Place to Work, y posteriormente a través de las dinámicas de grupo realizadas, se ha decidido iniciar el proceso de creación de una Intranet Corporativa, como sistema que mejora el actual basado en Lotus Notes.

• Comunicación interna para el equipo de

VidaCaixa Previsión Social (Empresas y Colectivos): Consolidación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna y de gestión del conocimiento del equipo de este negocio. Destacan en 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.



Conciliación

En 2009, SegurCaixa Holding ha seguido avanzando en la gestión responsable de los Recursos Humanos. A través de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr), se han puesto en valor las políticas y medidas ya existentes en el ámbito de la conciliación, y se ha logrado el reconocimiento oficial al esfuerzo y al modelo de gestión de la compañía a favor del equilibrio entre empresa, trabajo y familia.



En este sentido, es clave la mejora continua en el ámbito de la conciliación y el trato de todos los empleados en las mismas condiciones de igualdad y equidad, con el objetivo de fomentar su corresponsabilidad y su compromiso con el proyecto empresarial, en un marco laboral que apuesta por la estabilidad, la calidad en el empleo y el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores.

El plan de conciliación de SegurCaixa Holding contempla un total de 40 medidas que son el desarrollo de una cultura interna a favor de la compatibilización de la vida profesional con la familiar.

El proceso de auditoría realizado y la obtención posterior de esta certificación ha permitido a SegurCaixa Holding generar un reconocimiento público, difundir internamente mejor las políticas y prácticas ya existentes en el ámbito de la conciliación y diseñar un plan de actuación de mejora continua con nuevas medidas, alimentado por el proceso de consulta interno anual a los empleados y por las sugerencias que éstos vayan aportando a través de los diversos canales habilitados.

Esta mejora en el desempeño busca generar un compromiso mutuo que favorezca la corresponsabilidad de cada uno de los profesionales del Grupo, con el fin de construir un proyecto sostenible que garantice la estabilidad y la calidad del empleo.

PRINCIPALES MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS

Flexibilidad horaria	El horario ordinario de trabajo es de 8 a 14 y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 8 a 15 horas los viernes, con flexibilidad de una hora en la entrada como a la hora de comer.
Jornada intensiva de junio a septiembre	Durante el período comprendido entre el 1 de junio y el 30 de septiembre, la jornada es continuada, de 8 a 15 horas de lunes a viernes, con la misma flexibilidad horaria.
Póliza de salud para empleados	Seguro de salud exclusivo para los empleados de SegurCaixa Holding. Los empleados reciben como beneficio social, a cargo de la empresa, una cobertura asistencial compuesta por una póliza de asistencia sanitaria completa.
Aportaciones a plan de pensiones	La compañía aporta el 3% del salario base anual, siempre y cuando el empleado aporte una cantidad equivalente al 1% de dicho salario base anual.
Ayuda a hijos desde el nacimiento hasta los 21 años	Aportación de 292,20 euros anuales por cada hijo menor o igual a 21 años, el mes de septiembre, en concepto de ayuda escolar.
Cursos de formación en gestión del tiempo	Desde el año 2008, se llevan realizando acciones de formación relacionadas con la gestión eficaz del tiempo tanto para colectivos específicos como para toda la plantilla. Este año, en concreto, se han llevado a cabo 10 cursos de gestión del tiempo para toda la plantilla.

PROCESO REALIZADO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

- Fase de diagnóstico: se realizó una encuesta a toda la plantilla de Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, y cinco *focus group* en los que participaron un total de 60 empleados.
- Elaboración del plan de acción: en una primera fase se ha orientado hacia la mejora de la comunicación y en la difusión y transmisión de las políticas y medidas ya existentes en SegurCaixa Holding. Para ello, se ha desarrollado un espacio de comunicación específico en el que se puede acceder fácilmente a la información sobre las 40 medidas y a través del cual los empleados pueden aportar sus ideas y sugerencias.
- Integración en la estrategia de SegurCaixa Holding del modelo Empresa Familiarmente Responsable a través de la inclusión de elementos de medición en el cuadro de mando integral.

SegurCaixa Holding ha obtenido la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr)

Igualdad de oportunidades e integración laboral

SegurCaixa Holding se ha caracterizado siempre por una aplicación estricta de criterios que garantizan la igualdad de oportunidades. Esto implica que en la práctica no existan diferencias en la retribución bruta asignada a mujeres y hombres. Asimismo, en línea con el año 2008, del total de 35 nuevas incorporaciones a los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding, el 57% correspondían a mujeres. Por lo que se refiere a las promociones, el 63% fueron mujeres.

Además en 2009, la compañía ha invertido un total de 115.826 euros en cumplimiento de los términos establecidos por la ley a través de centros especiales de empleo. De esta cantidad, 44.753 euros se han invertido en el Plan Familia en colaboración con la Fundación

Adecco, que consiste en facilitar a los familiares con discapacidad de los empleados de SegurCaixa Holding orientación y ayuda que les permita desarrollar habilidades, capacidades y actitudes que faciliten su integración social y laboral.

El resto de la inversión realizada se ha destinado a la contratación de bienes y servicios a dos empresas que tienen la calificación de centro especial de empleo, una de las cuales se dedica a la recogida selectiva de residuos.

Por último, se ha subvencionado la asignatura titulada "Las personas con dependencia" de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Internacional de Cataluña.



En 2009, el 63% de los empleados promocionados fueron mujeres

PROCEDIMIENTO DEL PLAN FAMILIA

- Fase de diagnóstico: a través de un análisis y estudio de la realidad y situación de las personas con discapacidad, se determina una estrategia de intervención según sus necesidades y potencialidades.
- Orientación personal: una vez determinadas las necesidades y las potencialidades, se establecen unos objetivos profesionales que van a condicionar el proyecto personal que se va a llevar a cabo a través del Plan de Acompañamiento.
- Plan de acompañamiento: se ofrece la posibilidad de contar con un profesional que les oriente y fije un itinerario que facilite mejorar la empleabilidad de la persona con discapacidad, mediante un proceso de formación y desarrollo personal.
- Evaluación y seguimiento: se mantiene un seguimiento continuo de cada persona, estudiando su evolución y el grado de consecución del objetivo marcado en el Plan de Acompañamiento.

En 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación o el proceso de negociación colectiva

Respeto a los derechos colectivos

El Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo y el Convenio Colectivo de Trabajo de Ámbito Estatal del Sector de Mediación en Seguros Privados y los correspondientes pactos de mejora, cubren a los empleados de Servicios Centrales y a los empleados de AgenCaixa, respectivamente.

En cuanto a la representación de los trabajadores, en SecurCaixa Holding existen 4 Comités de Empresa. A lo largo de 2009 se han celebrado elecciones sindicales en Lleida, Málaga, Baleares, Sevilla, Zaragoza, País Vasco, Galicia, Tarragona y Valencia.

Cabe destacar que en 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación y con el proceso de negociación colectiva.

Asimismo hay que recordar, en lo que se refiere a cambios organizativos, se siguen los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, mientras que para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo se cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.

EMPRESA	COMITÉS	REPRESENTANTES	CCOO	UGT	INDEPENDIENTES
AgenCaixa	2	28	27	1	0
Servicios Centrales	2	21	17	0	4
Total	4	49	44	1	4

3 personas totalmente liberadas y 2 Secciones Sindicales de CCOO.

Ventajas y beneficios sociales

SecurCaixa Holding se preocupa por la satisfacción y bienestar de sus empleados, y les ofrece un conjunto de servicios y beneficios

sociales que incluyen desde las aportaciones al plan de pensiones hasta seguros de salud y ayudas para estudios.

INVERSIÓN EN GASTOS DE PERSONAL (en miles de euros)	2009
Sueldos y salarios	34.379
Seguros sociales	7.740
Donaciones y aportaciones al plan de pensiones	359
Otros gastos	1.289

COMPLEMENTO DE RETRIBUCIÓN SALARIAL DE LA EMPRESA 2009	INVERSIÓN TOTAL REALIZADA EN SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES (en miles de euros)	EMPLEADOS BENEFICIARIOS
Plan de pensiones colectivo	359	Todos los empleados con más de 1 año de antigüedad en la empresa
Seguro de vida colectivo y sanitario	662	Todos los empleados
Ayuda económica para los empleados con hijos	198	447
Subvención de estudios universitarios e idiomas	28	65
Ticket Restaurante diario en jornada partida	544	Empleados Servicios Centrales

Competencia y desarrollo profesional

Dirección y liderazgo

La mejora y refuerzo del liderazgo en la organización es uno de los aspectos en los que SegurCaixa Holding ha intensificado más sus esfuerzos. En 2009 se han desarrollado programas personalizados para fortalecer el li-

derazgo de los Directores de Área y Jefes de Departamento, en los que se han tenido en cuenta sus necesidades individuales y sus preferencias formativas, con el objetivo de reforzar las competencias que se consideraba que debían mejorar.

En 2009 se ha intensificado la mejora y refuerzo de las capacidades de liderazgo en la organización



Retorn, el grupo de empleados voluntarios, ha promovido 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla



De los 35 nuevos profesionales incorporados en 2009, el 57% han sido mujeres

Gestión del talento: Proyecto Thalens 2010

El proyecto Thalens emana de los valores corporativos de SegurCaixa Holding y tiene como fin canalizar y gestionar todo el talento de la organización en base a tres ejes:

• **Compromiso con la sociedad, el medio ambiente, los clientes y los empleados.**

Entre las iniciativas desarrolladas en este ámbito cabe destacar a Retorn, el grupo de empleados voluntarios de la compañía que en 2009 ha promovido un total de 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla. También dentro de este ámbito se sitúa el plan de igualdad, que apuesta por la no discriminación de ningún tipo y por la conciliación profesional y familiar. Por último, y como un paso más en la gestión responsable de los Recursos Humanos, cabe destacar la certificación obtenida por SegurCaixa Holding como Empresa Familiarmente Responsable; las iniciativas para la integración social de las personas con discapacidad realizadas en colaboración con la Fundación Adecco, la Fundación ONCE y centros especiales de empleo, y la colaboración en el Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa".

• **Comunicación y participación de los empleados** como forma de fomentar una cul-

tura participativa a favor de la innovación. Como principales novedades cabe destacar la creación del Cuadro de Mando Personal, herramienta que permite comunicar y trasladar la estrategia corporativa a nivel individual. Además, dentro de la estrategia para atraer el mejor talento, SegurCaixa Holding tiene una política proactiva consistente en promover y participar en foros de empresa para universitarios y ferias de empleo, colaboraciones con universidades para acercar el mundo laboral a los universitarios, la creación de premios para reconocer la labor investigadora en el campo asegurador, así como la creación de programas de prácticas para universitarios.

• **Formación y desarrollo** para construir y retener talento. La formación se focaliza en tres líneas: competencias, habilidades y formación específica.

Selección, acogida y promoción

La gestión del talento es realizada en SegurCaixa Holding en el propio proceso de selección e incorporación de los profesionales a la organización. Los criterios de selección y promoción garantizan y aseguran el acceso a todos los candidatos en igualdad de oportunidades, siendo el único criterio de selección la capacitación y adecuación del perfil al puesto de trabajo.



2009	
Nuevas incorporaciones y promociones internas	
Nº total de vacantes publicadas internamente	21
Nº total de nuevos profesionales incorporados en Servicios Centrales	35
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	57%
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	43%
Nº total de promociones horizontales realizadas	16
Nº total de promociones verticales realizadas	74
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	48
% de mujeres sobre las promociones	63%
% de hombres sobre las promociones	38%
% de Rotación del personal	
Servicios Centrales	2%
AgenCaixa	4%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR SEXO	Servicios Centrales		AgenCaixa	
Hombres	2%		7%	
Mujeres	2%		3%	
General	2%		4%	
ÍNDICE DE ROTACIÓN POR EDAD	Servicios Centrales		AgenCaixa	
	Bajas	%	Bajas	%
Menor o igual que 30	5	9%	9	9%
Entre 31 y 40	4	2%	8	2%
Entre 41 y 50	—	—	1	—
Entre 50 y 60	—	—	—	—
Total general	9	4%	18	2%

En el año 2009, un total de 35 nuevos profesionales se han incorporado a SegurCaixa Holding, de los cuales el 57% han sido mujeres.

A través del programa de acogida, los nuevos empleados de SegurCaixa Holding se familiarizan con la estructura y organización de la compañía y conocen los beneficios sociales a los que tienen derecho por el hecho de pertenecer a la organización. Además, realizan el Curso de Seguros con el objetivo de conocer los conceptos técnicos y legales básicos del seguro, así como para profundizar en el conocimiento de la cartera de productos de SegurCaixa Holding, y reciben formación para el desarrollo de su actividad relacionada con los temas de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y protección de datos.

Por su parte, los empleados de AgenCaixa, a través de la Escuela AgenCaixa, realizan su incorporación en la compañía mediante un proceso totalmente tutelado, cuyo objetivo es garantizar una excelente adaptación en el menor tiempo posible, y que complementa el programa de formación que realizan durante el primer mes en la compañía.

En la Escuela AgenCaixa participan diversos departamentos de Servicios Centrales y asesores de AgenCaixa. En 2009 se han planificado un total de 5 nuevas promociones, en las que han participado 95 asesores y que han incluido un total de 550 horas de formación impartida.

Desde finales de 2008, la Escuela de AgenCaixa cuenta con un nuevo espacio en la sede de los Servicios Centrales de Barcelona que complementa el ya existente y que facilita el proceso de formación y adaptación de los nuevos empleados. Asimismo se prevé que este espacio se amplíe en el futuro a medida que las necesidades de incorporación de profesionales por parte de AgenCaixa crezcan.

Respecto a los mecanismos de promoción interna, durante el año 2009 se han realizado 16 movimientos horizontales (4 más que en 2008) y 74 promociones verticales, de las cuales 48 han supuesto un cambio de categoría profesional (17 más que en 2008). De estas 48 promociones, el 63% correspondían a mujeres.



Formación

La capacitación de los empleados para el ejercicio de sus competencias es un aspecto clave al que SegurCaixa Holding destina importantes esfuerzos. Cabe destacar que el 100% de los empleados de la compañía tiene su perfil de competencias definido en función de su puesto de trabajo.

empleados de Servicios Centrales y 466 empleados de AgenCaixa. De estas acciones formativas, 14 de ellas se han realizado a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE) por un importe de 22.654 euros y 21 de ellas han correspondido a cursos organizados por UNESPA.

En 2009, se han desarrollado 326 acciones formativas, en las que han participado un total de 369

El nivel de satisfacción alcanzado entre los participantes ha sido alto: 8,54 sobre 10 para los em-

835 empleados han participado en las 326 acciones formativas llevadas a cabo en 2009

2009	
Inversión total en formación (miles de euros)	
Servicios Centrales	471
AgenCaixa	937
% invertido en formación sobre la masa salarial	
Servicios Centrales	2%
AgenCaixa	5%
Promedio invertido por empleado (euros)	
Servicios Centrales	972
AgenCaixa	2.012
Nº total de acciones de formación interna realizadas	
Servicios Centrales	
Formación presencial	119
Formación <i>on-line</i> + distancia	22
AgenCaixa	
Formación presencial	157
Formación <i>on-line</i> + distancia	28
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna	
Servicios Centrales	369
AgenCaixa	466
% de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla	
Servicios Centrales	75%
AgenCaixa	100%
Nº total de horas de formación presencial impartidas	
Servicios Centrales	9.738
AgenCaixa	17.709
Nº total de horas de formación <i>on-line</i> impartidas	
Servicios Centrales	3.646
AgenCaixa	3.961
Nº total de horas de formación interna impartidas por categoría profesional	
Servicios Centrales	
% de horas de formación impartidas a directores	0,2%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	6%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	94%
AgenCaixa	
% de horas de formación impartidas a directores	—
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	5%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	95%
Nº total de formadores internos capacitados	
Servicios Centrales	5
AgenCaixa	52
Nº total empleados que actúan de forma voluntaria como formadores	
Servicios Centrales	8
AgenCaixa	52

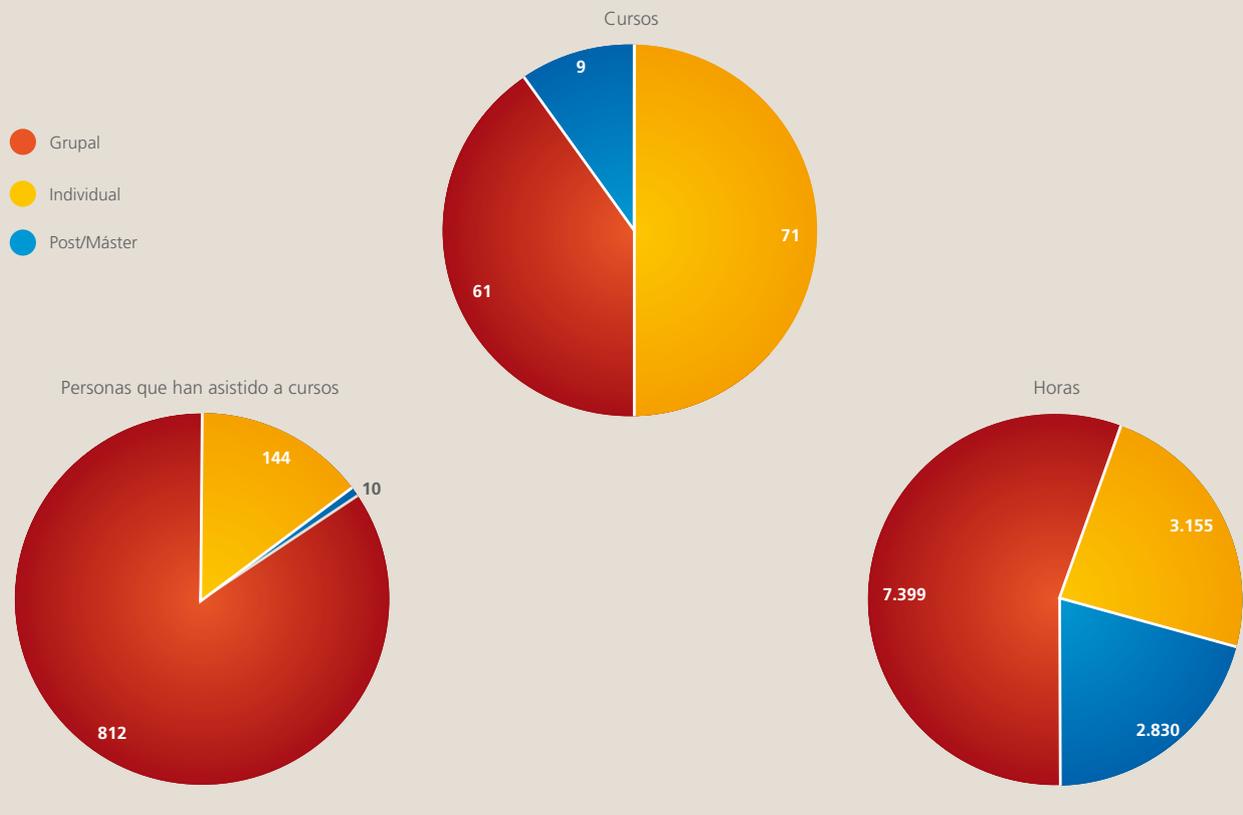
pleados de Servicios Centrales; y, en el caso de AgenCaixa, 8,56 sobre 10 para las actividades de formación presencial y 7,7 sobre 10 para las actividades de formación *on-line*.

En línea con los años anteriores, se ha continuado potenciando los programas de gestión de habilidades y liderazgo enfocados a la dirección comercial, la gestión de personas y equipos, y los conocimientos técnicos. En este sentido hay que destacar el Programa de Desarrollo de Estilo de Li-

derazgo (PDEL), dirigido a los Directores de Área y Jefes de Departamento, el Programa de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA) y el Programa de Desarrollo de Coordinadores.

La formación va en paralelo con el desarrollo profesional de los empleados de SegurCaixa Holding. Para ello, en los últimos años se ha ido focalizando el desarrollo de planes de formación personalizados. En 2009, el número de empleados que han realizado alguno de estos cursos ha alcanzado los 124.

FORMACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES DEL GRUPO (en número)



INDIVIDUAL + POST/MÁSTER	Cursos	Asistentes	Horas
Contables	4	4	80
Financieras	10	12	1.451
Gestión	3	5	19
Habilidades	0	0	0
Informática y nuevas tecnologías	10	23	692
Legal	11	21	497
Lingüísticas	1	1	198
Marketing	4	4	378
Relaciones laborales	3	3	143
Sector asegurador	34	81	2.527
Total general	80	154	5.985

Políticas de compensación

El salario base de los empleados de SegurCaixa representa 1,72 veces el salario mínimo legal, según establece el convenio sectorial

A la hora de fijar la política de compensación para sus profesionales, en SegurCaixa Holding se tienen en cuenta los mejores estándares y prácticas del sector, a la vez que se garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad.

En este sentido, existe un sistema retributivo específico para el personal de Servicios Centrales, consistente en una retribución fija más otra variable que reconoce el desempeño, el compromiso y la responsabilidad adquirida, y otro para

la red de asesores de AgenCaixa, consistente en una retribución fija más otra variable en función de los objetivos comerciales establecidos.

En cualquier caso, la retribución mínima del personal de SegurCaixa Holding está por encima del mínimo fijado por la ley y mayoritariamente se sitúa por encima de la mínima del convenio sectorial. El salario base, regulado por las tablas del convenio sectorial, representa 1,72 veces el salario mínimo legal.

Seguridad y salud

A raíz de la pandemia de gripe A, se elaboró un protocolo de prevención y se constituyó un Comité de Salud específico

En SegurCaixa Holding existen 5 comités de seguridad y salud, en los que participan de forma paritaria la Dirección y los empleados, para promover iniciativas y programas que mejoren la salud y la seguridad en el entorno de trabajo.

Además, en Servicios Centrales y en AgenCaixa existen 6 y 12 delegados de prevención, respectivamente, que detentan una serie de competencias en materia de prevención de riesgos laborales.

En el ámbito de la seguridad y la salud, SegurCaixa Holding, y de acuerdo con la Ley 31/95, lleva a cabo programas de formación en materia de prevención de riesgos laborales que alcanzan a toda la plantilla. Además pone a disposición de sus empleados un buzón de correo electrónico, "Más Vale Prevenir", a través del cual pueden

dirigirse a los comités de salud con aportaciones y sugerencias en materia de prevención.

Respecto a las acciones preventivas, SegurCaixa Holding realiza anualmente una campaña preventiva contra la gripe, facilitando la vacunación a todos los empleados interesados, y también realiza las revisiones médicas en colaboración con el Servicio de Prevención a aquellos empleados que lo demanden.

Finalmente, con motivo de la pandemia de gripe A, SegurCaixa Holding elaboró en 2009 un protocolo para su prevención, y ha puesto en marcha un Comité de Salud específico para abordar este tema. A través de él, la Dirección y los delegados de prevención han realizado el seguimiento de las medidas de prevención establecidas.

	2008	2009
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo		
Nº total de accidentes sin baja laboral	2	0
Nº total de accidentes con baja laboral	7	13
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	5	0
Nº total de jornadas perdidas	294	221
Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	61	54
Nº total de bajas por enfermedad común	299	477
Nº total de jornadas perdidas	11.006	13.363

Compromiso con la sociedad

La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión

La primera iniciativa para promover el ahorro previsor de cara a la jubilación en España surgió de la mano de "la Caixa", hace más de 100 años. SegurCaixa Holding, heredera de esta actividad de aseguramiento y previsión social, se ha convertido en líder de nuestro país en términos de ahorro previsional gestionado, con más de 30.000 millones de euros y más de 3,4 millones de clientes.

A través de su actividad y modelo de gestión, SegurCaixa Holding conjuga el compromiso social propio de su actividad de previsión con la confianza y el servicio excelente en su actividad de aseguramiento.

Además, desde SegurCaixa Holding se realiza una importante labor de investigación y difusión sobre la importancia de la previsión y el aseguramiento, con el objetivo de conocer mejor los comportamientos de los ciudadanos y las empresas ante estos temas y darles la mejor respuesta posible.

En este sentido se han desarrollado en 2009 las siguientes actividades de investigación y

difusión en el ámbito de la actividad del aseguramiento y la previsión social:

- Se ha presentado el sexto Barómetro SegurCaixa Holding con la temática "El valor del seguro de salud privado", el cual ha analizado las principales fuentes de valor aportadas por este tipo de seguros y, además, ha proporcionado información sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre la sanidad pública y privada. Entre las principales conclusiones del estudio, cabe destacar que el seguro es el beneficio social más valorado por los trabajadores, que 8 de cada 10 asegurados valoran el seguro de salud privado como bueno o muy bueno y que, ante la situación de crisis, los asegurados prefieren prescindir o reducir otro tipo de gastos, antes que el seguro.
- La puesta en marcha del portal www.foroprevisionsocial.net con la colaboración del diario *Expansión* y de la Asociación de Mediadores ADECOSE. En el Foro han participado destacados representantes de la Administración, del sector seguros y me-

A lo largo de 2009, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo destacables actividades de investigación y difusión en el ámbito del aseguramiento y la previsión social



VidaCaixa ha patrocinado el IV Premio Edad&Vida: "Valores, Actitudes y Comportamientos de los Ciudadanos Españoles Respecto a las Necesidades de Ahorro y Previsión para la Jubilación"

dios de comunicación. La primera iniciativa ha tenido como título "Foro de Seguros de Salud", a través del cual, a lo largo de dos meses, se han debatido temas de actualidad sobre el seguro de salud y la previsión social empresarial entorno a tres cuestiones: retribución flexible, el valor del seguro privado y el copago en los seguros de salud. La segunda iniciativa ha tenido como título "Foro de Comisiones de Control" y se ha estructurado en tres líneas de debate: Gestión de Inversiones, Legislación y Adaptación al Entorno.

- Firma de un acuerdo de colaboración con la Asociación de Mediadores Adecose para apoyar la promoción y el reconocimiento profesional de sus asociados y la aportación social de la labor que realizan, así como también de sus iniciativas para prestigiar el sector asegurador y de planes de pensiones. La participación en charlas que organiza la Asociación y en su *newsletter* permite la difusión de los valores de SecurCaixa Holding.
- Realización de una campaña de difusión entre el colectivo de Directores de Recursos Humanos, con motivo de la presentación del Barómetro y de la puesta en marcha del Foro para difundir los beneficios sociales que aporta el seguro de salud a las empresas. Para ello, se elabora un documento divulgativo que recoge las principales conclusiones del foro de seguros de salud y del barómetro en cuanto a previsión social complementaria.
- La convocatoria del segundo Premio VidaCaixa-Seguros Universidad de Barcelona (UB). Con este premio, VidaCaixa quiere contribuir a potenciar la investigación en seguros, a la vez que promueve la formación de profesionales que en un futuro se incorporarán al sector asegurador. En esta segunda edición se reconoció el trabajo realizado por Albert de Paz Monfort y su director, Jesús Marín Solano, cuyo título fue "Consistencia Temporal en Modelos de Inversión".
- El patrocinio de la edición del IV Premio Edad&Vida, cuya investigación tenía por título "Valores, Actitudes y Comportamientos de los Ciudadanos Españoles Respecto a las Necesidades de Ahorro y Previsión para la Jubilación".
- INFO VidaCaixa Previsión Social, el boletín informativo periódico de VidaCaixa Previsión Social, con artículos y entrevistas a expertos y clientes, tiene como objetivo difundir la cultura y los beneficios de la previsión social empresarial.
- Participación de Directivos y mandos intermedios del Grupo en conferencias y ponencias sectoriales.



Presencia de SegurCaixa Holding en la sociedad

Retorn, la iniciativa solidaria de la plantilla de SegurCaixa Holding

Retorn es el equipo formado por profesionales del Grupo que canaliza de forma voluntaria el compromiso social de SegurCaixa Holding, gestionando directamente causas y proyectos en los siguientes ámbitos: empleados, sociedad y medio ambiente.

En 2009, se han realizado un total de 15 actividades, en colaboración con 14 organizaciones sociales y medioambientales y con una contribución cercana a los 60.000 euros.

En el ámbito social, las acciones realizadas persiguen la mejora de la calidad de vida de las personas en España y la cooperación y desarrollo de países en el Tercer Mundo. Entre todas ellas cabe destacar:

- **Colaboración con el Centro de Acogida María Reina**, organización ubicada en Barcelona que atiende a unos 24 niños, con edades comprendidas entre los 4 y los 17 años, y cuya labor es atender sus necesidades básicas.
- **Organización de la Jornada de Cine y del torneo de fútbol Burkina-Retorn** en Hospitalet, a favor de la ONG "Mujeres de Burkina". En la Jornada de Cine los empleados de SegurCaixa y sus familiares colaboraron con la causa, aportando ropa nueva y usada para la organización. También conocieron y participaron en el proyecto "Risas para los niños del Líbano" de la ONG "Payasos Sin Fronteras" y se aprovechó la ocasión para repartir los premios de los Christmas de Navidad. Respecto al torneo de fútbol Burkina-Retorn, participaron diversas entidades y personalidades con el objetivo de recaudar fondos para ayudar a los niños más necesitados de Burkina Faso, a través de dos proyectos: uno consistente en la concesión de microcréditos a mujeres viudas y el otro para la creación de una liga de fútbol escolar entre colegios de la zona.
- **Colaboración con la O.N.G. Amics de la Gent Gran**. Los empleados de SegurCaixa Holding han participado como voluntarios por un día en un par de salidas a la comarca de l'Alt Penedès y a Alcalá de Henares, acom-

pañando a las personas mayores de Amics de la Gent Gran.

- **VII Olimpiada de Estudio Solidario**. En colaboración con la O.N.G. Cooperera, los empleados voluntarios de SegurCaixa Holding han participado en esta actividad, que consiste en promover que los jóvenes acudan a estudiar a salas habilitadas para la Olimpiada, convirtiéndose así en estudiantes solidarios.
- **Colaboración con Aldeas Infantiles SOS**. A través de la compra de un CD de canciones de cuna, destinado a los empleados de SegurCaixa Holding que han sido padres, se ha contribuido a Aldeas Infantiles SOS.
- **Recogida de alimentos a favor del Banco de Alimentos de Barcelona**, en la que se reunieron un total de 29 cajas y 10 cajas de juguetes a favor de Cruz Roja y la Fundación el Somni dels Nens, con motivo de las fiestas navideñas.

En el entorno medioambiental, las iniciativas apoyadas a través de Retorn persiguen la mejora ambiental. En este ámbito, cabe mencionar el proyecto de reforestación que SegurCaixa Holding desarrolla con la colaboración de la Fundación Apadrina un Árbol y cuya contribución es fruto de la iniciativa anual de Mejora del Paisaje de la Oficina y que consiste en la recogida de papel. En 2007 se apadrinaron, por un período de 10 años, un total de 270 árboles; en 2008

SegurCaixa Holding ha contribuido, mediante la acción de Retorn, con cerca de 60.000 euros a causas sociales y medioambientales



En 2009, SegurCaixa Holding se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas

fueron 252 árboles los apadrinados, y en 2009 se ha conseguido alcanzar la cifra de 325 árboles. Por cada kilo recogido, SegurCaixa Holding contribuye con un euro al apadrinamiento.

En el entorno personal de los empleados de SegurCaixa Holding se han promovido, en línea con lo realizado en años pasados, actividades de promoción de la actividad física, como por ejemplo la participación en carreras populares y eventos deportivos solidarios como la Carrera de la Mujer, en colaboración con la Asociación contra el Cáncer de Mama.

Participación en la Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding, a través de su contribución al resultado del Grupo "la Caixa", colabora de forma indirecta en las actividades que desarrolla la Obra Social "la Caixa". En 2009, el presupuesto de la Obra Social ha alcanzado los 500 millones de euros, que se han destina-

do a programas sociales, medioambientales y ciencia, culturales, educación e investigación.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es una iniciativa promovida en 1999 que cuenta con más de 4.000 participantes de 116 países y tiene como objetivo conseguir el compromiso voluntario de las entidades adheridas, en materia de responsabilidad social.

En 2009, SegurCaixa Holding se ha adherido a esta iniciativa mundial y con ello afianza su desempeño responsable a través de las múltiples iniciativas llevadas a cabo por el Grupo en los últimos años, en los ámbitos del gobierno corporativo, el medio ambiente y la relación con sus grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad. Los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son:



Los 10 principios

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.
- 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- 8 Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Presencia institucional de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding participa activamente en las siguientes instituciones del ámbito privado:

- **Edad&Vida:** organización sin ánimo de lucro que vela por la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores.
- **Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA):** asociación a la que pertenece SegurCaixa Holding, junto con otras entidades aseguradoras españolas y que tiene como objetivo el estudio de materias relacionadas con el seguro.
- **INVERCO:** asociación que agrupa a la práctica totalidad de las Instituciones de Inversión Colectiva Españolas, a los Fondos de Pensiones Españoles y a las Instituciones de Inversión Colectiva Extranjeras registradas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- **UNESPA** (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras): Asociación Empresarial del Seguro que representa a más de 250 entidades aseguradoras en nuestro país.
- **Genève Association:** organización que difunde la importancia del sector asegurador en la economía a través de la investigación y que agrupa a los presidentes y consejeros delegados de las 80 principales entidades aseguradoras mundiales.
- **APD Zona Mediterránea:** creada para la formación e información de directivos y cuyo fin principal es promover el intercambio de ideas y conocimientos entre los directivos del tejido empresarial español.
- **Centro del Sector Público - Sector Privado del IESE,** del cual VidaCaixa es patrono y cuyo objetivo es promover e investigar el diálogo entre la Administración pública y la sociedad civil.
- VidaCaixa invierte en la formación del sector e investigación, colaborando con la **Fundación Auditorium**, del Colegio de Mediadores de Seguros de Barcelona, un centro de formación continuada en materia de seguros.

Colaboración con GAVI Alliance y adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

GAVI Alliance es una iniciativa internacional dedicada a facilitar el acceso a la vacunación de los niños y niñas de los países de renta baja, y contribuye además a mejorar el sistema sanitario de estos países, así como a su sostenibilidad a largo plazo.

“la Caixa”, con el objetivo de ayudar en la lucha contra la mortalidad infantil, ha efectuado una donación a GAVI Alliance de 8 millones de euros en los dos últimos años.

SegurCaixa Holding, el Grupo asegurador de “la Caixa” se ha adherido a esta iniciativa, sumándose también a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, impulsada y promovida por “la Caixa” y por GAVI Alliance. Esta colaboración se enmarca en la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo y su contribución a la causa ha consistido en destinar 30.000 euros, cantidad que equivale al 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.

SegurCaixa Holding participa directamente en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil destinando el presupuesto anual para obsequios navideños



A favor de la sostenibilidad

El compromiso de SegurCaixa Holding con el medio ambiente

Este 2009 se ha iniciado el proceso para conocer el nivel de partida de la huella de carbono de SegurCaixa Holding

El desempeño de SegurCaixa Holding a favor de la sostenibilidad se concreta en una gestión que compatibiliza la excelencia en el servicio de su actividad aseguradora y de previsión social con el respeto y protección del medio ambiente.

La organización asume el compromiso medioambiental y lo extiende a sus clientes, inversores, gestores, proveedores y sociedad en general, a través de los siguientes aspectos:

- El cumplimiento garantizado de la legislación ambiental aplicable a su actividad.
- La aplicación de principios y buenas prácticas medioambientales en sus actuaciones.
- La formación y sensibilización de su equipo humano en materia medioambiental.
- La prevención de actividades contaminantes a través de la implantación progresiva de medidas de mejora que garanticen la protección del medio ambiente.
- La difusión de la operativa en materia medioambiental entre todos los proveedores.
- Poner a disposición de todos los grupos de interés la lista de acciones medioambientales llevadas a cabo.

Principales acciones desarrolladas para minimizar el impacto medioambiental en 2009



En línea con los retos planteados en 2008 en temas medioambientales, durante el pasado año SegurCaixa Holding ha continuado con sus actuaciones de mejora, que se concretan en las siguientes iniciativas:

- Se ha procedido a una racionalización de los equipos de impresión en algunas plantas de los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding en Barcelona y en la totalidad del edificio de los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding en Madrid. Esto se ha concretado en una reducción de más del 38% del número de equipos de impresión, a través de la sustitución de los antiguos por otros nuevos más respetuosos con el medio ambiente, ya que permiten la impresión a doble cara y tienen la función de escáner incorporada, lo que potencia el progresivo uso de papel.

- Se han realizado dos campañas de recogida de móviles en desuso destinados al proyecto "Dona tu Móvil" de Cruz Roja y Fundación Entreculturas. En total se recogieron 69 terminales.
- Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina, en la que se recogieron 3.257 kilos de papel, un 30% más respecto a 2008. Esta acción, además de mejorar el entorno de trabajo, ha permitido el apadrinamiento de un total de 854 árboles desde 2007, de cuyo cuidado y mantenimiento se responsabiliza SegurCaixa Holding durante 10 años.
- Difusión de un plan para favorecer la movilidad en los desplazamientos al lugar de trabajo con motivo de la puesta en marcha del nuevo espacio de la "Ciudad de la Justicia" de Barcelona. Paralelamente se llevó a cabo una encuesta a los empleados de los Servicios Centrales de Barcelona, de Madrid y de AgenCaixa para conocer sus hábitos a la hora de desplazarse al trabajo. Los resultados de esta encuesta se han analizado con el objetivo de poner próximamente en marcha iniciativas que favorezcan una movilidad más sostenible y una reducción de las emisiones en los desplazamientos *in itinere*.
- Se ha mantenido el uso de detectores de presencia y pulsadores en todos los sanitarios de los Servicios Centrales de Barcelona con el objetivo de potenciar el ahorro energético. También se ha llevado a cabo la reestructuración del servicio de limpieza nocturno para conseguir un uso más eficiente de la electricidad consumida en esa franja horaria.
- Se han difundido a través de *Área Informativa*, la revista interna de SegurCaixa Holding, noticias relacionadas con la puesta en marcha de iniciativas medioambientales en la organización, con el objetivo de sensibilizar a los empleados y hacerles partícipes de dichas acciones. Además, se mantienen publicados y a disposición de todos los empleados, de forma permanente, los catálogos de buenas prácticas para imprimir y de buenas prácticas ambientales, en los que se muestran vías para utilizar de forma más eficiente los equipos de impresión.
- Por último, se ha puesto en marcha un proceso para conocer el nivel de partida de la huella de carbono. A lo largo de 2009 se han llevado a cabo mediciones del CO₂ generado en el papel DIN A4 consumido, en el consumo eléctrico de los Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, en los viajes corporativos y en los desplazamientos de los empleados al lugar de trabajo. El punto de partida de las emisiones se sitúa en 1.793 toneladas de CO₂. A partir de este dato, el objetivo es desarrollar una serie de actuaciones con el fin de reducir dichas emisiones.

EMISIONES DE CO₂ (en toneladas)

Gestión del impacto ambiental

En 2009, se ha reducido el consumo de papel y agua y se ha mantenido el de electricidad, a pesar del incremento de plantilla

La prioridad de SegurCaixa Holding en cuanto al medio ambiente se refiere, se centra en la gestión eficiente de los recursos y en conseguir minimizar el impacto ambiental de su actividad.

CONSUMO INTERNO: INDICADORES DE IMPACTO AMBIENTAL	2007	2008	2009
Papel			
Total papel consumido	27,9 t	28,3 t	28 t
Total papel consumido por empleado (911 empleados Barcelona + Madrid en 2009)	37,6 kg	31,8 kg	30,6 kg
% de papel reciclado sobre el total consumido	7%	38%	40%
Agua (m³) (incluyendo estimaciones consumo Servicios Centrales Madrid)*			
Total agua consumida	3.568 m ³	3.788 m ³	3.417m ³
Energía Eléctrica**			
* Factor de conversión: GJ por kWh: 0,0036			
Total energía eléctrica consumida	5.256 GJ	5.131 GJ	5.146 GJ

*Agua: 100% Servicios Centrales Barcelona más estimación de los Servicios Centrales Madrid.

** Electricidad: Servicios Centrales Barcelona (dos torres) más Servicios Centrales Madrid.

Energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica en 2009 se ha mantenido en el mismo nivel que en el año anterior pese al incremento de plantilla. Esto se ha debido a medidas de racionalización energética, como el uso de detectores y pulsadores en los sanitarios de los Servicios Centrales de Barcelona, y a los cambios realizados en los horarios del servicio de limpieza, que han permitido un uso más eficiente de la electricidad consumida, además de las diferentes campañas y artículos de concienciación difundidos en la organización.

Papel

Junto con la energía eléctrica, el papel es el recurso consumido más importante. Durante 2009 se han consumido 5,7 millones de hojas DIN A4, equivalentes a 28 toneladas de papel. Esto ha significado un 1% menos que el consumo de papel del año 2008. De esta cantidad, 11 toneladas correspondieron a papel reciclado y 17 toneladas a consumo de papel

blanco tradicional. La sustitución y mejora de los equipos de impresión y las acciones de sensibilización para un mejor uso del papel, como la Guía de Buenas Prácticas para Imprimir, han potenciado la reducción del consumo.

Agua

En SegurCaixa Holding, el aprovisionamiento de agua procede directamente de la red municipal. En 2009 se han consumido un total de 3.417 m³ de agua, un 10% menos respecto al año anterior. Este hecho se debe a la mayor concienciación de la plantilla como consecuencia del efecto de las campañas realizadas, como son las pegatinas de recordatorio al lado de cada pulsador o el Catálogo de Buenas Prácticas, a disposición de todos los empleados.

Gasoil

SegurCaixa Holding no dispone de grupos electrógenos propios, por lo que el consumo de gasoil no es relevante.

Emisiones de CO₂

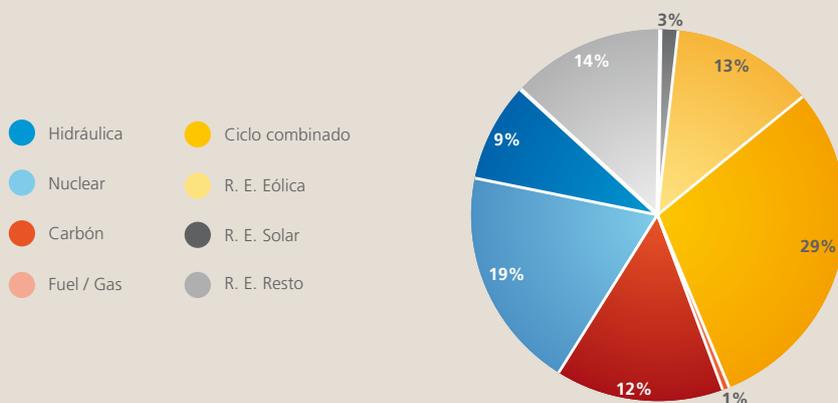
La actividad de aseguramiento no tiene un impacto directo importante sobre el medio ambiente debido a su propia naturaleza. Sin embargo, SegurCaixa Holding es sensible a esta problemática y se compromete con su reducción. Como primer paso se ha calculado la huella de carbono de partida, lo cual permitirá desarrollar políticas en los próximos años que contribuyan a reducir las emisiones.

Del estudio realizado, se ha detectado que las principales emisiones se deben a los desplazamientos de los empleados (342 toneladas de CO₂ por viajes corporativos y 923 toneladas de CO₂ por desplazamientos de los empleados). El uso de medios de transporte en los viajes y desplazamientos es una fuente muy importante de emisiones, y entre las medidas que se estudiarán para su implantación, cabe destacar la sensibilización en el uso interno de las tecnologías de la información y comunicación para reducir los mismos y también el uso de transportes respetuosos con el medio ambiente, como el tren.

El consumo de energía eléctrica para la climatización de las oficinas genera 500 toneladas de emisiones de CO₂. Entre las medidas que se están ya implementando y que tendrán continuidad en el futuro, cabe destacar el uso de equipos de trabajo más eficientes y la promoción de hábitos que mejoren los niveles de consumo energético.



COBERTURA DE LA DEMANDA ANUAL



Gestión de los residuos

En 2009, se han destinado 33.370 euros a la recogida, destrucción confidencial de documentos y al reciclaje de papel y material RAEE

El compromiso en SegurCaixa Holding con una eficiente gestión de los residuos, se pone de manifiesto en su comportamiento a favor de la recogida y reciclaje de residuos.

Durante 2009, el gasto dedicado a recogida, destrucción confidencial de documentos y reciclaje de papel y material RAEE (Registro Nacional de Productores de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) en los Servicios Centrales de Madrid ha supuesto una cantidad de 5.222 euros. Asimismo, en Barcelona se han invertido 26.303 euros en reciclaje de papel, pilas y material RAEE. Contado con la inversión realizada en los dos Servicios Centrales y en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.370 euros. Durante 2009, se han recogido para el reciclaje un total de 971 kg de material RAEE.

Respecto a 2008, la cantidad de papel reciclado se ha incrementado un 5% y el plástico un 19%, mientras que el tóner se ha reducido debido al cambio de equipos de impresión realizado, que ha mejorado la eficiencia del consumo de este material.

Cabe destacar también el incremento del 100% de la cantidad de pilas recogidas, material que no es generado en la propia actividad de SegurCaixa Holding sino que proviene del domicilio de los empleados, lo que demuestra la cada vez mayor concienciación de los empleados en este ámbito. La empresa facilita su reciclaje a través de su recogida en el propio centro de trabajo.

Implicación de los empleados

El compromiso con el medio ambiente de SegurCaixa Holding es posible gracias a la convicción de los empleados, que lo asumen como propio. De los valores se ha pasado a los comportamientos a favor del medio am-

biente a través de un esfuerzo conjunto cuyo eje ha sido la información y la formación de los empleados en materia ambiental.

Un buen ejemplo de ello es la elaboración y difusión de la Guía de Buenas Prácticas para Imprimir y el Catálogo de Buenas Prácticas Ambientales, que aborda los siguientes temas, sugerencias y medidas:

- Buen uso de material de oficina. SegurCaixa Holding facilita materiales sostenibles como papel reciclado, sobres multiuso y tóneres reutilizados. Además conciencia a sus empleados sobre el uso responsable de los mismos, con medidas como la impresión a doble cara, el aprovechamiento de papel utilizado por la otra cara, o evitar la utilización de CD o DVD para la transmisión de archivos.
- Gestión y tratamiento de residuos. Se recomienda a los empleados de SegurCaixa Holding reducir el consumo de papel, reutilizar disquetes, cintas de datos, carpetas y material de archivos, y reciclaje de botellas. Además se señalizan los espacios para reciclar los residuos generados.
- Ahorro de energía y agua. Se establecen recomendaciones sobre: la utilización, en modo de ventilación de las máquinas de climatización tras la finalización de la jornada laboral, el apagado de la luz de las salas y lavabos cuando no se utilicen, la utilización de las persianas para aprovechar la luz solar o para refrescar el ambiente, el uso de las cisternas con doble pulsador en los lavabos y la señalización a través de recordatorios en los interruptores de salas de reuniones, lavabos e impresoras de los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid para que los empleados los apaguen cuando no los utilicen.

RESIDUOS GENERADOS PARA SU RECICLAJE	2007	2008	2009
Papel (kg)	35.644	34.486	36.358
Plástico (kg)	2.648	2.545	3.019
Pilas (kg)	35	24	48
Cartuchos de tóner (unidades)	381	348	274

Política de compras y requerimientos medioambientales a proveedores

El marco de relación con los proveedores

La política de compras de SegurCaixa Holding cumple de forma rigurosa el marco legal establecido.

El marco de relación con los proveedores se basa en los principios de transparencia, confianza e igualdad en el acceso a los servicios, y se asumen los principios establecidos en la Norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa".

Estos principios compatibilizan la calidad y fiabilidad en el servicio con el valor y los compromisos éticos adquiridos por SegurCaixa

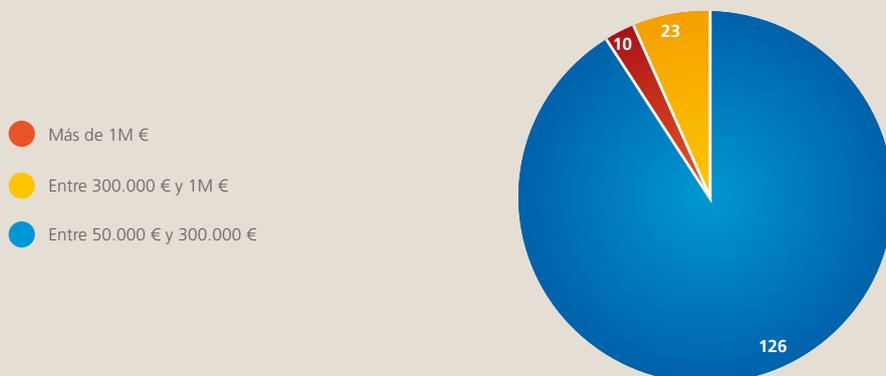
Holding. Durante todo el proceso de relación con los proveedores, SegurCaixa Holding vela por la transparencia y el rigor en la selección de sus colaboradores, en la adjudicación de contratos y en el cumplimiento de los compromisos con el medio ambiente y con los derechos humanos.

En 2009, más de 1.600 proveedores han trabajado para SegurCaixa Holding. A lo largo de todo el año no ha habido ninguna incidencia con el pago a proveedores, el cual se ha llevado a cabo de acuerdo con las condiciones acordadas.

En 2009, más de 1.600 proveedores han trabajado para SegurCaixa Holding



PRINCIPALES PROVEEDORES POR VOLUMEN DE FACTURACIÓN



Criterios sociales y medioambientales de cumplimiento por parte de los proveedores

SegurCaixa Holding exige a sus proveedores el cumplimiento riguroso de la normativa legal en materia de cuestiones laborales, mercantiles y fiscales.

Los proveedores que trabajan para SegurCaixa Holding son empresas solventes y reputadas que cumplen rigurosamente la normativa legal vigente en materia laboral, mercantil y fiscal y que respetan los derechos laborales y humanos. No obstante, y debido al tipo de actividad empresarial y también al ámbito nacional de la misma, no existe riesgo en

materia de Derechos Humanos, por lo que la compañía no incorpora este criterio en la selección de proveedores.

En el ámbito medioambiental, SegurCaixa Holding añade en sus contratos con proveedores una cláusula de cumplimiento de la legislación medioambiental vigente. Además, actúa proactivamente en la difusión del compromiso a favor de la sostenibilidad con sus proveedores de Servicios Generales, ámbito en el que existe una mayor incidencia sobre el medio ambiente.

Proveedores de asistencia en el Seguro del Hogar

SegurCaixa Holding cuenta con varios proveedores en el servicio de asistencia de siniestros relacionados con el Seguro del Hogar. La asignación de las cargas de trabajo a los distintos proveedores se rige por unas normas de juego transparentes y conocidas por todos los participantes que se basan en la calidad del servicio ofrecido a los clientes del Grupo.

Así, a la vez que se fomenta la competición y la mejora continua, se garantiza el mejor servicio a los asegurados.

Este eficaz modelo de gestión no sería posible sin contar con la metodología y las herramientas necesarias para llevarlo a cabo de una manera eficaz.