

2

L'acompliment responsable el 2009. Objectius i reptes en responsabilitat corporativa



Principals actuacions desenvolupades el 2009

Confiança, Qualitat i Dinamisme són els valors que guien l'activitat de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding estableix el seu model de gestió al voltant dels seus tres valors corporatius –Confiança, Qualitat i Dinamisme–, els quals aspira a compartir amb els seus grups d'interès: empleats, clients, accionistes, entorn ambiental i societat.

La responsabilitat corporativa està integrada en la gestió del Grup i s'articula a través d'un conjunt d'actuacions que persegueixen la millora constant en el seu acompliment.

El 2009 SegurCaixa Holding, en línia amb la seva actuació duta a terme en els últims anys, ha continuat donant prioritat a la gestió responsable i a la relació amb els seus grups d'interès.

Aquest compromís s'ha concretat en les següents actuacions, implementades al llarg de l'any:



1. Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides i assumpció dels seus 10 Principis, que recullen compromisos en drets humans, laborals, mediambientals i lluita contra la corrupció. L'assumpció d'aquests principis per part de SegurCaixa Holding es troba en línia amb les múltiples actuacions desenvolupades durant els darrers anys en àrees com el govern corporatiu, la gestió ambiental, la gestió dels recursos humans i la relació amb els clients.

2. Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides i assumpció dels seus 6 Principis. VidaCaixa, companyia del Grup SegurCaixa Holding, es converteix en la primera entitat espanyola que adopta aquests principis com a asseguradora de vida i gestora de pensions, assegurant així als clients una gestió responsable de les seves inversions.

3. Constitució del Comitè de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding, que consolida la gestió de la responsabilitat corporativa i la seva integració en l'estratègia del Grup. Entre les principals funcions del nou Comitè, cal destacar-ne: la definició i el seguiment de l'estratègia de responsabilitat corporativa, la gestió del diàleg amb els grups d'interès i la coordinació d'aquests aspectes amb els accionistes. En el Comitè hi participen els responsables de les àrees d'Organització i Recursos Humans, Comercial i Màrqueting, Empreses i Col·lectius, i Servei al Client, a més del Departament de Desenvolupament Corporatiu. També, per integrar el diàleg amb els grups d'interès en l'estratègia de l'organització, s'han definit tres Subcomitès, que representen els principals grups d'interès de SegurCaixa Holding –Empleats, Clients i Societat, i Medi Ambient–, la funció dels quals serà consultiva.

4. Elaboració i difusió del Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, a través del qual emanen els patrons generals de comportament, conductes, drets i responsabilitats envers els accionistes, clients, empleats, societat i entorn ambiental. Estructurat a partir dels tres valors que defineixen la identitat de l'organització, el Codi Ètic és assumit per tots i cadascun dels empleats i directius del Grup, i es converteix en una guia necessària per continuar treballant i millorant a favor de l'acompliment responsable de l'organització. L'elaboració del Codi Ètic de SegurCaixa Holding ha suposat un procés intern de treball en el qual han participat diverses àrees del Grup, en perfecta coordinació amb els accionistes (Criteria i "la Caixa"), i que finalment ha culminat amb la seva aprovació per part del Consell. Per a més informació, es pot consultar el codi ètic a www.segurcaixaholding.com.

5. Obtenció de la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable (efr), concedida per la Fundació Más Familia i que reconeix aquelles empreses que fomenten l'equilibri entre empresa, treball i família. Aquest reconeixement no solament té en compte les actuacions ja desenvolupades per SegurCaixa Holding en l'àmbit de la conciliació, sinó que també considera aspectes relacionats amb el desenvolupament professional, la qualitat de l'ocupació, el compromís per la igualtat i la gestió de la diversitat.

6. Col·laboració amb GAVI Alliance i adhesió a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. Des de l'any 2000 GAVI Alliance ha vacunat més de 213 milions de nens i nenes, i ha evitat més de 3 milions de morts, d'acord amb els càlculs de l'Organització Mundial de la Salut. La col·laboració de SegurCaixa Holding s'emmarca dins l'estratègia de responsabilitat corporativa del Grup, i la contribució a la causa ha consistit a destinar-hi 30.000 euros, pressupost anual per a obsequis nadalencs. A més, ha fet extensible la col·laboració als empleats del Grup, amb la qual cosa es dona resposta a l'interès de Retorn i també al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

7. Càlcul de la petjada de CO₂ de partida. El 2009 s'ha realitzat el càlcul de la petjada de carboni de partida, com a primer pas per a l'establiment de polítiques i accions concretes que contribueixin a reduir aquestes emissions.



Objectius i reptes 2009

Clients

El 2009, SegurCaixa Holding ha prioritzat la seva actuació en la gestió sostenible de les inversions, la millora del servei al client i el desenvolupament de nous productes d'assegurament i previsió social.

COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	REPTES DE FUTUR
<p>Millorar els instruments i la formació interna en l'àmbit de la seguretat en el tractament de la informació confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboració i difusió del Codi Ètic de SegurCaixa Holding. • Adequació de mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i la confidencialitat dels clients, abans del període transitori que finalitza el 2010. • Publicació interna d'un butlletí periòdic semestral que aborda temes sobre tractament de dades i informació de clients. • Edició d'un document estàndard per a clients del negoci col·lectiu sobre el compliment de la LOPD. • Preparació d'un curs de formació <i>on-line</i> sobre l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal (Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i RD 1720/2007, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999). Realització de la jornada anual per a la millora del paisatge, en la qual s'acompleixen els requeriments de seguretat de fitxers no automatitzats. • Elaboració d'una carta de condicions per a mediadors, amb acord signat per als membres d'Adecose, en la qual s'adapta la legislació en matèria de blanqueig i cessió de dades de clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisió dels contractes de prestació de serveis i vinculació amb el document de seguretat. • Aprofundiment en la difusió del Codi Ètic. • Manteniment del butlletí periòdic semestral. • Desplegament del curs de formació <i>on-line</i> en el primer quadrimestre del 2010. • Realització d'una nova Jornada Anual per a la millora del paisatge. • Realització de l'auditoria interna sobre temes de seguretat i prova dels plans de contingència dels sistemes que garanteixin la seguretat i la continuïtat de les dades dels clients.
<p>Continuar millorant la informació als clients en els aspectes de claredat i transparència.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració amb UNESPA en l'elaboració d'un disseny estàndard de notes informatives per a clients que facilitaran la comparació entre productes. • Creació d'una "Guia de Redacció" que ofereix pautes per poder elaborar comunicacions més clares i comprensibles per part dels clients. • Realització de cinc estudis a clients per copsar la seva opinió sobre la informació transmesa en les ofertes de productes d'assegurament i plans de pensions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicació de les notes informatives, un cop finalitzat el seu disseny, en els productes d'assegurament individual de SegurCaixa Holding. • Donar a conèixer la Guia de Redacció als departaments implicats en l'elaboració de comunicacions a clients. • Realització de nous estudis per conèixer l'opinió dels clients sobre la informació dels productes de SegurCaixa Holding i identificar aspectes de millora sobre la informació transmesa. • Millora d'alguns certificats de productes, com l'estat de posició de Unit Linked Col·lectius i el certificat de pertinença, i el comunicat de drets consolidats de plans de pensions d'ocupació.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	REPTES DE FUTUR
Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social	Continuar desenvolupant l'accessibilitat als productes i serveis que ofereix el Grup a través de la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de barreres físiques i sensorials.	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciació de la multicanalitat, ajustant l'estructura organitzativa als hàbits de compra dels clients corporatius, flexibilitzant la relació amb tots els participants en el procés negociador i transmetent capacitat d'adaptació a tot l'equip gestor del negoci corporatiu. • Millora dels processos a través d'Internet per a la realització de gestions amb els productes SegurCaixa Llar i Vida Familiar. • Creació del Videoagent, que facilita la contractació d'assegurances de llar, vida o salut permetent al client visualitzar l'agent de telemàrqueting a través de l'ordinador. • En telemàrqueting s'ha consolidat l'oferta en assegurances d'accidents i s'ha ampliat l'oferta de productes amb l'assegurança de llar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantació d'una eina de gestió d'assegurances per a la comercialització de productes per a pimes. • Millora de la web corporativa www.segurcaixaholding.com afegint-hi nous continguts i millorant-ne l'organització per a un ús més eficient per part del client. • Millora de la pàgina web www.vidaixaaprevisiosocial.com amb criteris d'usabilitat, incloent-hi l'adaptació dels continguts de productes a solucions i millorant-ne la informació corporativa, així com els accessos per al contacte amb l'entitat. • Desenvolupament d'una aplicació per a telèfons mòbils que facilitarà al client l'accés als diversos serveis.
Innovació com a repte permanent	Continuar ampliant el portafolis de productes i serveis d'assegurament i previsió social, tenint en compte les necessitats reals dels clients, derivades de l'actual entorn econòmic.	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de 6 nous productes: Seviám Protect, SegurCaixa Negoci, SegurCaixa Auto Negoci, PlanCaixa 5 Ara, PlanCaixa 5 Ara II i PlanCaixa Doble Opció. El Seviám Protect neix com una adaptació de la tradicional assegurança de vida-risc vinculada del Grup a la nova realitat social d'alentiment econòmic. • En Renda Vitalícia s'ha optimitzat la rendibilitat del producte oferint una única tarifa per a totes les edats i s'ha creat una nova cobertura per a situacions de dependència severa o gran dependència, que ofereix la possibilitat d'incrementar la renda mensual percebuda sense necessitat d'efectuar cap nova aportació. • S'han millorat productes per a clients col·lectius com l'Assegurança de Grup Mixta i la gestió de carteres de pólisses d'interès mínim més participació en beneficis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de nous productes que ampliïn l'oferta per a autònoms i pimes. • Incorporació de millores en els productes de Salut Reembors per a pimes i desenvolupament de noves gammes de productes patrimonials per a empreses. • Desenvolupament el 2010 de polítiques comunes amb "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa i Centres d'Empreses.
	Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint solucions tecnològiques alineades amb les seves necessitats reals.	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha treballat en l'ampliació del sistema Customer Relationship Management (CRM) a tots els clients individuals i col·lectius per a un més gran i millor coneixement de les seves necessitats. • Ampliació de l'oferta de productes contractables a través d'Internet i de les gestions possibles que s'hi poden realitzar. • S'ha posat a disposició dels clients del negoci col·lectiu i dels mediadors un accés <i>on-line</i> per poder accedir amb més facilitat a funcionalitats de servei, informació i gestió de contractes d'assegurança col·lectius. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la declaració de sinistres de llar, potenciar les vendes de productes actuals a través d'ofertes específiques del canal Internet i ampliar la gamma de productes d'assegurament i previsió per a particulars contractables a través d'Internet. • Mantenir el desenvolupament de noves funcionalitats i millores en l'accés <i>on-line</i> per a clients corporatius i mediadors.
	Potenciar la cultura d'innovació interna.	<ul style="list-style-type: none"> • Implantació d'una nova aplicació web de gestió i flux d'idees, a la qual s'accedeix des del Portal Innova+ i en la qual poden participar tots els empleats de SegurCaixa Holding. • Potenciació del coneixement de les línies d'innovació i equips dinamitzadors a través de la Plataforma Innova+. Realització de 5 campanyes informatives i participatives sobre temes d'innovació, amb més de 400 idees aportades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenir l'esforç per sensibilitzar la plantilla i captar noves idees.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	REPTES DE FUTUR
Satisfacció del client	Mantenir l'esforç per mesurar constantment la qualitat, a fi de millorar el nivell de satisfacció dels clients i del canal.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha millorat el sistema de mesurament de la Qualitat percebuda pels nostres clients, amb l'objectiu d'homogeneïtzar la informació que obtenim en aquests contactes i poder treballar en la millora contínua dels nostres serveis. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients i amb la implementació de l'anàlisi de les enquestes en tots els àmbits de l'activitat del Grup. Assegurar la qualitat dels proveïdors que realitzen les enquestes. Millora dels processos d'extracció i tractament de les dades en les enquestes de l'àmbit de les empreses i col·lectius.
	Continuar reduint el temps mitjà dels terminis d'espera de les consultes i reclamacions.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha reduït el termini de pagament de factures als clients amb sinistre en l'àmbit de les assegurances de la llar. En els casos de clients que duen a terme la reparació pel seu compte, s'ha reduït de 2,32 dies el 2008 a 1,44 dies el 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients. Disminuir els temps de resposta a les peticions de les oficines de "la Caixa".
	En relació amb els clients d'assegurances de la llar, aplicació d'un model de qualitat predictiu que permetrà prioritzar la gestió dels sinistres, tenint en compte no solament el termini de tramitació, sinó també el nombre de professionals que hi intervenen i altres serveis rellevants.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha continuat treballant en la implementació del model de qualitat predictiva que facilita informació sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client en el tractament del seu sinistre. Incorporació de millores en el servei que presten els proveïdors a clients que tenen contractades assegurances de la llar: monitoratge de l'atenció telefònica dels proveïdors, auditoria diària en què es revisa entre el 5% i el 10% del total de les trucades i establiment de compromisos d'atenció en sinistres urgents en menys de tres hores. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients, desenvolupant models predictius que permetin optimitzar esforços i actuacions. Mantenir el model d'assignació de càrrega de treball als proveïdors en funció del seu acompliment reflectit en les enquestes de qualitat.
Lideratge en gestió sostenible de les inversions i en solvència	Formalització en el manual de procediments de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió inspirats en el Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).	<ul style="list-style-type: none"> Adhesió als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) i incorporació explícita d'aquests principis en el manual de procediments. VidaCaixa es converteix en la primera entitat espanyola adherida al PRI com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundir en l'aplicació i el desenvolupament dels Principis pel que fa a la seva difusió tant internament com externament i la participació activa en les activitats de difusió organitzades pel PRI.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Lideratge en gestió sostenible de les inversions i en solvència	Incrementar l'objectiu d'inversió mínima en SRI en la renda variable del fons de pensions dels empleats de "la Caixa".	<ul style="list-style-type: none"> S'ha incrementat en un 2,8% el percentatge d'inversió en SRI com a objectiu estratègic. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar la posició SRI estratègica amb increment gradual.
	Disseny i enviament d'una carta informativa sobre aquesta matèria a les gestores, per reforçar el circuit SRI en selecció externa d'actius.	<ul style="list-style-type: none"> Carta dissenyada i enviada. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Mantenir l'enviament de la carta.
	Mantenir un alt nivell de solvència.	<ul style="list-style-type: none"> Col·laboració amb el grup de treball d'UNESPA amb la finalitat d'implementar les mesures de nivell 2 i 3 que s'implementaran a partir del 2012 i participació en el cinquè estudi d'impacte quantitatiu de solvència d'àmbit europeu QIS 5. S'ha iniciat l'anàlisi i el disseny d'un model propi intern per a un mesurament més exhaustiu del risc. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundiment en l'anàlisi i el disseny d'un model propi. Mantenir la col·laboració amb els grups de treball constituïts.
Cultura de control	Confecció i documentació dels mapes de processos de VidaCaixa i SegurCaixa Holding i dels riscos i controls associats.	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament d'una aplicació informàtica de suport per documentar i mantenir els sistemes de gestió de riscos i control intern i donar suport al pla anual d'Auditoria Interna: <ul style="list-style-type: none"> Mapa de processos detallat Mapa de riscos inherents detallat Inventari de controls implantats Avaluació de l'efectivitat dels controls 	●	<ul style="list-style-type: none"> Control Self-Assessment: Introducció d'un sistema de CSA per facilitar que siguin els mateixos responsables dels controls els qui n'autoavaluin l'efectivitat.

Empleats

Malgrat l'entorn econòmic desfavorable, SegurCaixa Holding ha mantingut en línia amb els anys anteriors el seu compromís per la creació d'ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de la plantilla, i aspira a ser cada any un millor lloc per treballar.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Aposta per l'ocupació	Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.	<ul style="list-style-type: none"> Malgrat la crisi, la plantilla de SegurCaixa Holding ha continuat creixent. Un 3% el 2009, fins a 911 empleats. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar mantenint el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla
Diàleg, participació i comunicació	Foment d'una cultura participativa en què els empleats puguin aportar les seves opinions, suggeriments i idees, facilitant els canals adequats perquè això sigui possible.	<ul style="list-style-type: none"> Participació en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya. Accions personalitzades per enfortir el lideratge dels Directors d'Àrea i els Caps de Departament. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Posada en marxa d'una Intranet corporativa com a millora del sistema actual basat en Lotus Notes.
Conciliació	Continuar amb l'aspiració per part de SegurCaixa Holding de ser una excel·lent empresa on treballar.	<ul style="list-style-type: none"> Obtenció per part de SegurCaixa Holding de la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr). Difusió interna del pla de conciliació, amb més de 40 mesures per compatibilitzar la vida professional amb la familiar. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Implantació del pla de millora contínua amb noves mesures, alimentat per la consulta i la participació interna dels empleats. Posada en marxa de les mesures vinculades al procés realitzat de certificació efr, aprofundint en el compromís adquirit.
Igualtat d'oportunitats i integració laboral	Compliment dels termes establerts per la llei a través de centres especials d'ocupació.	<ul style="list-style-type: none"> Continuïtat al Pla Família en col·laboració amb la Fundació Adecco, per facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats de SegurCaixa Holding orientació i ajuda que faciliti la seva integració social i laboral. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Mantenir la continuïtat del Pla Família.

Empleats

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Respecte als drets col·lectius	Compliment dels drets col·lectius dels empleats de SecurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> El 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació ni amb el procés de negociació col·lectiva. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb el nivell de compliment sobre drets col·lectius dels empleats.
	Projecte Thalens 2010: Desenvolupament de tres línies d'actuació: compromís <i>in-out</i> , comunicació i participació i formació i desenvolupament.	<ul style="list-style-type: none"> En l'àmbit de compromís s'han desenvolupat 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla. En l'àmbit de la comunicació i la participació s'ha creat el Quadre de Comandament Personal (QCP), que permet comunicar i traslladar l'estratègia corporativa a nivell individual. En l'àmbit de la formació s'han focalitzat les actuacions en tres línies: millorar competències, habilitats i formació específica per a cada lloc de treball. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb la implantació del projecte Thalens 2010.
Competència i desenvolupament professional	Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 81,25%.	<ul style="list-style-type: none"> Increment del nivell de competències fins al 81,77%, per damunt de la fita prevista. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 82,09%.
	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a coordinadors.	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament del programa coordinadors, amb la realització de 8 sessions de formació anuals. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Mantenir el desplegament del Pla de Formació d'aquest col·lectiu.
	Dissenyar un nou pla de formació personalitzat per a la línia intermèdia.	<ul style="list-style-type: none"> S'ha treballat el 2009 en accions individualitzades i en el disseny d'un pla de desenvolupament grupal. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Tancament i llançament d'un pla de desenvolupament o de la Línia Intermèdia d'acord amb l'entorn de futur.
	Dissenyar un nou pla de formació dirigit a la plantilla amb el qual s'iniciarà la programació de formació en habilitats.	<ul style="list-style-type: none"> Definició i implantació del Pla de Formació anual 2009, amb la incorporació d'accions orientades a gestió del temps, innovació i Intel·ligència Emocional. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb la identificació de necessitats i el disseny del Pla de Formació Anual.

Empleats

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Competència i desenvolupament professional	<p>Incorporar al Programa de Tècnic Comercial en Assegurances continguts en matèria asseguradora recollits en el Programa European Financial Advisor (EFA), així com entrenar les habilitats comercials dels empleats d'AgenCaixa, tot això ampliant-ne la durada un any més (4 anys en total).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 34 assessors han participat en un programa de formació de formadors per a la posterior formació especialitzada en Pimes i Autònoms de la resta de la xarxa de Gestors d'AgenCaixa el 2010. • Formació del 100% dels assessors d'AgenCaixa sobre els nous productes comercialitzats: SegurCaixa Auto i SegurCaixa Negoci. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Aprofundir en el coneixement de nous productes comercialitzats. • Formació simultània de tota la xarxa de gestors d'AgenCaixa sobre el portafolis de productes per a Pimes i Autònoms. • Formació inicial per part dels gestors d'AgenCaixa en nous productes a comercialitzar en transport i multirisc industrial.
	Empreses i Col·lectius.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna i de gestió del coneixement de l'equip vinculat a aquest negoci. • Desenvolupament de les 'pastilles formatives' de determinats projectes que complementen les formacions presencials a l'equip de VidaCaixa Previsió Social, així com la possibilitat de canalitzar consultes i suggeriments en els diferents fòrums de l'eina. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna per a l'equip d'empreses i col·lectius.
Polítiques de compensació		<ul style="list-style-type: none"> • Avaluació d'objectius anuals a tota la plantilla, vehiculada i comunicada a través d'una nova eina de gestió d'objectius personals, Quadre de Comandament Personal (QCP), alineat amb el nostre Quadre de Comandament Integral (QCI). 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Implantació d'una nova aplicació web de gestió d'objectius individuals, accessible a tots els empleats de SegurCaixa Holding. • Avaluació d'objectius anuals a tota la plantilla, aprofundint i estenent l'ús d'aquesta eina de gestió d'objectius personals, alineat amb el nostre Quadre de Comandament Integral (QCI). • Accions d'informació i formació a tota la plantilla sobre l'ús i els avantatges de l'eina.
Seguretat i salut		<ul style="list-style-type: none"> • Implantació d'un pla d'actuació contra la Grip A. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament d'accions preventives.

Societat

Més enllà de la col·laboració indirecta en les activitats que desenvolupa l'Obra Social "la Caixa", a través de la contribució que SegurCaixa Holding realitza al resultat econòmic del Grup "la Caixa", cal destacar la involucració social dels seus empleats, la presència institucional aconseguida i l'essència socialment responsable de l'activitat previsor i d'assegurament.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	REPTES DE FUTUR
La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió	Contribuir a la difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament entre els ciutadans i les empreses.	<ul style="list-style-type: none"> • Posada en marxa de les iniciatives següents: <ul style="list-style-type: none"> • Sisè Baròmetre SegurCaixa Holding: "El valor de l'assegurança de salut privada". • Posada en marxa del portal: www.foroprevisionsocial.net, un fòrum d'experts en previsió social empresarial, amb l'objectiu d'escoltar grups d'interès, així com transmetre compromisos de l'organització amb els clients. • Acord de col·laboració entre VidaCaixa Previsió Social i Adecose en suport de la promoció del reconeixement professional dels seus associats i l'aportació social de la tasca que duen a terme. • Campanya de sensibilització entre Directors de Recursos Humans sobre els beneficis que aporta l'assegurança de salut. • Convocatòria del segon Premi VidaCaixa-Assegurances UB. • Patrocini de l'edició del IV Premi Edad&Vida: "Valors, actituds i comportaments dels ciutadans espanyols respecte a les necessitats d'estalvi i previsió per a la jubilació". • Participació en diverses conferències, compartint el coneixement i les experiències adquirides. • Inclusió en l'Informe Anual i en la pàgina web corporativa de documentació sobre les característiques i l'evolució del sector assegurador i de pensions. • Desenvolupament del butlletí informatiu periòdic: INFO VidaCaixa Previsió Social, per difondre la cultura i els beneficis de la previsió social empresarial. • Inversió en la formació del sector i la investigació, col·laborant amb la Fundació Auditorium amb el centre d'investigació Sector Públic - Sector Privat IESE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar promovent l'estudi i la difusió sobre la previsió i l'assegurament. • Creació del bloc de previsió social a la pàgina web d'Expansión.com. • Diàlegs amb el grup d'interès empreses i corporacions al voltant de la previsió social empresarial en el marc de la Responsabilitat Corporativa. • Patrocinar i organitzar diversos actes de difusió i promoció de la previsió social empresarial.
Presència de SegurCaixa Holding en la societat	Assolir la maduresa del projecte Retorn, duent a terme noves activitats en els àmbits de personal, medi ambient i societat.	<ul style="list-style-type: none"> • Realització de 15 activitats, en col·laboració amb 14 organitzacions socials i mediambientals. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la involucració dels empleats en la societat a través de Retorn.
	Adhesió a iniciatives que contribueixin a la millora en responsabilitat corporativa de SegurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesió de SegurCaixa Holding als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides. • Adhesió a la iniciativa de GAVI Alliance i difusió de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil entre les empreses clients de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progressar en l'acompliment responsable d'acord amb els Principis del Pacte Mundial. Preparació de l'Informe de Progrés. • Mantenir l'enfocament social en els obsequis nadalencs del Grup.

Medi ambient

El compromís amb el medi ambient està integrat en l'estratègia de SegurCaixa Holding i en el comportament dels seus empleats, que en són la peça clau.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	REPTES DE FUTUR
A favor de la sostenibilitat	Mantenir i potenciar el consum energètic responsable a través de noves iniciatives.	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurament de la petjada de carboni de partida. • Reducció en més del 38% del nombre d'equips d'impressió. • Ús de detectors de presència i polsadors en tots els sanitaris dels Serveis Centrals, contribuint a racionalitzar el consum elèctric. • Contenció i fins i tot reducció del consum de paper (-1%) respecte al 2008. • Reducció del consum d'aigua en un 10% respecte al 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudi de noves mesures per reduir la petjada de carboni de partida. • Continuar implementant mesures per reduir el consum energètic. • Potenciar l'ús de la videoconferència. • Realització de noves campanyes i comunicacions de sensibilització per reduir les emissions dels desplaçaments dels empleats al seu lloc de treball. • Reducció del nombre d'equips d'impressió i racionalització de tots aquells elements que donin suport i facilitin el consum de paper.
	Millorar el tractament aplicat als residus generats.	<ul style="list-style-type: none"> • Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina. • La quantitat de paper reciclat s'ha incrementat un 5% respecte al 2008. • La quantitat de plàstic reciclat ha augmentat un 19% respecte al 2008. • El tòner s'ha reduït a causa de canvis en els equips d'impressió per uns de nous més eficients. • Les piles recollides s'han incrementat en un 100%. • 971 kg de material RAEE recollits per a reciclatge. 	<ul style="list-style-type: none"> • Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina.
	Reforçar la comunicació de sensibilització mediambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Difusió d'un pla per afavorir la mobilitat en els desplaçaments dels empleats amb motiu de la posada en marxa del nou espai de la "Ciutat de la Justícia" de Barcelona. • Articles permanents sobre medi ambient a <i>Àrea Informativa</i>, la revista interna de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb la política de sensibilització dels empleats de SegurCaixa Holding.
Política de compres i requeriments mediambientals a proveïdors	Fomentar la conscienciació dels proveïdors a través de nous acords i polítiques comunes de sensibilització.	<ul style="list-style-type: none"> • No s'ha dut a terme cap avanç destacable més enllà de la mesura ja implantada d'incloure una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent. • Mantenir el vincle entre satisfacció de clients i càrregues de treball per proveïdor en l'àmbit de les assegurances de la llar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es manté l'objectiu establert.