4

Contribució al benestar de les persones

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

Un bon lloc per treballar

Aposta per l'ocupació

Estabilitat i qualitat en l'ocupació, pluralitat, compromís i joventut defineixen l'equip professional del Grup

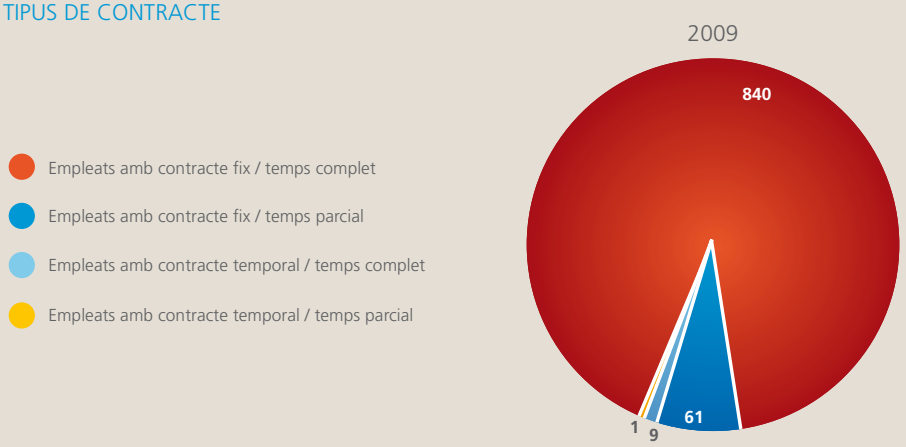
L'equip humà és l'actiu més valuós de SegurCaixa Holding i, conscients d'això, es desenvolupen un munt d'iniciatives que tenen com a objectiu incrementar la competència, la motivació i l'orgull de pertinença de tots els empleats del Grup. El 2009, malgrat la conjuntura econòmica desfavorable, la plantilla ha continuat creixent.

Així, l'any passat s'ha produït un increment del 3% respecte al 2008, fins a un total de 911 empleats, dels quals 492 corresponen a serveis centrals i 419 a AgenCaixa, l'equip d'assessors comercials del Grup.

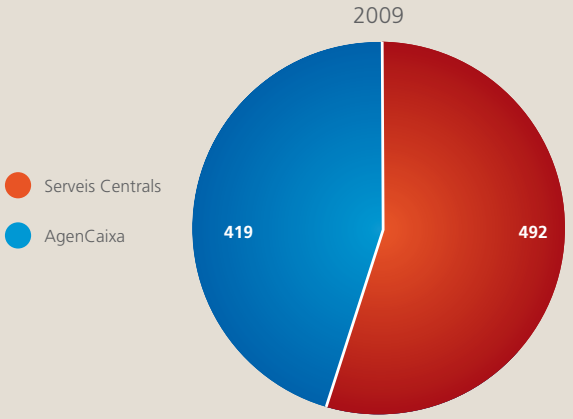
Els trets que defineixen millor l'equip professional de SegurCaixa Holding són:

- Estabilitat i qualitat en l'ocupació. Més del 92% dels empleats (3% més que el 2008) tenen contracte indefinit a temps complet.
- Pluralitat. Un total del 66% de la plantilla són dones (1% més que el 2008) i un 24% de l'equip directiu i quadres intermedis són també dones (1% menys que el 2008). També hi ha un total de 12 nacionalitats diferents.
- Compromís. La trajectòria mitjana dels directius de SegurCaixa Holding és de 14 anys, de 10 anys per als empleats de Serveis Centrals i de 7 per als empleats d'AgenCaixa. Així mateix, l'índex de rotació és del 2% per als empleats de Serveis Centrals i del 4% per als empleats d'AgenCaixa.
- Joventut. L'edat mitjana de la plantilla se situa en els 39 anys.

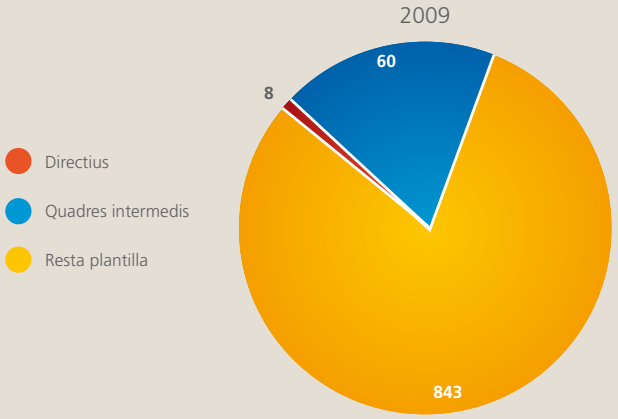
TIPUS DE CONTRACTE



NRE. TOTAL D'EMPLEATS QUE CONFORMEN LA PLANTILLA



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL



2009	
Distribució de la plantilla per gènere	
Nre. total i % de dones sobre el total plantilla	599 (66%)
Nre. total i % d'homes sobre el total plantilla	312 (34%)
Distribució de l'equip directiu per gènere	
Nre. total i % d'homes	52 (76%)
Nre. total i % de dones	16 (24%)
Edat mitjana de la plantilla	
Serveis Centrals	39
AgenCaixa	39
Edat mitjana del Grup	39
Nre. empleats per grups d'edat	
Serveis Centrals	
Fins a 30	86
Entre 31 i 40	231
Entre 41 i 50	129
Majors de 51	46
AgenCaixa	
Fins a 30	65
Entre 31 i 40	193
Entre 41 i 50	118
Majors de 51	43
Antiguitat / experiència mitjana de la plantilla	
Directius	14
Plantilla Serveis Centrals	10
Plantilla AgenCaixa	7
% rotació sobre el total d'empleats a data 31-12-2009	
Serveis Centrals	2
AgenCaixa	4
Nacionalitats de la plantilla	
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	12
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	15
DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER COMUNITAT AUTÒNOMA	
Catalunya	632 (70%)
Madrid	111 (12%)
País Basc-Astúries	21 (2%)
València	18 (2%)
Canàries	14 (2%)
Aragó-La Rioja-Navarra	21 (2%)
Galícia	17 (2%)
Andalusia	49 (5%)
Balears	28 (3%)
TOTAL	911 (100%)

Diàleg, participació i comunicació

Des del 2009, SegurCaixa Holding participa en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya

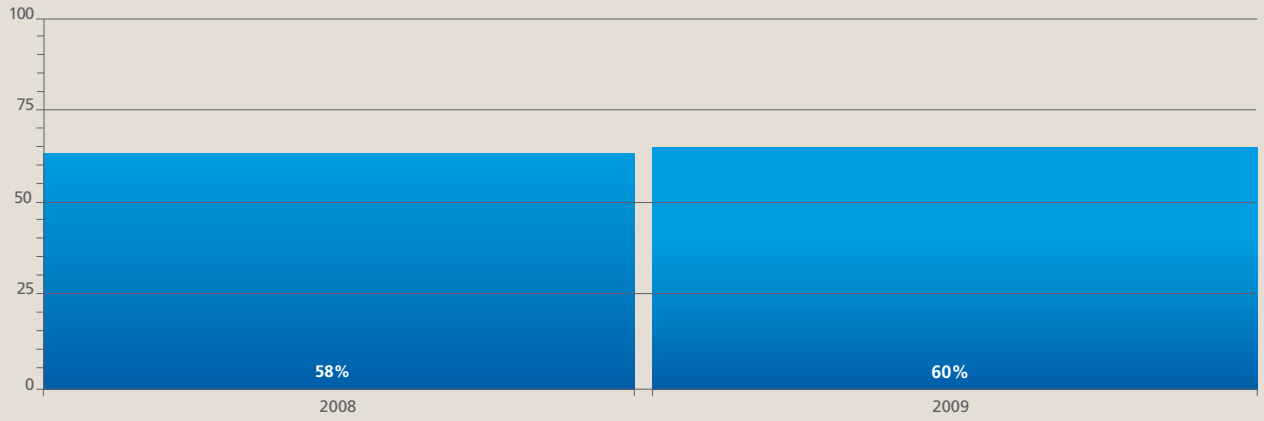
Enquesta Great Place to Work

Per conèixer l'opinió, les expectatives i les necessitats dels empleats, cada dos anys i fins al 2008, SegurCaixa Holding duia a terme el "Sondeig d'Opinió Anàlisi de Clima Laboral".

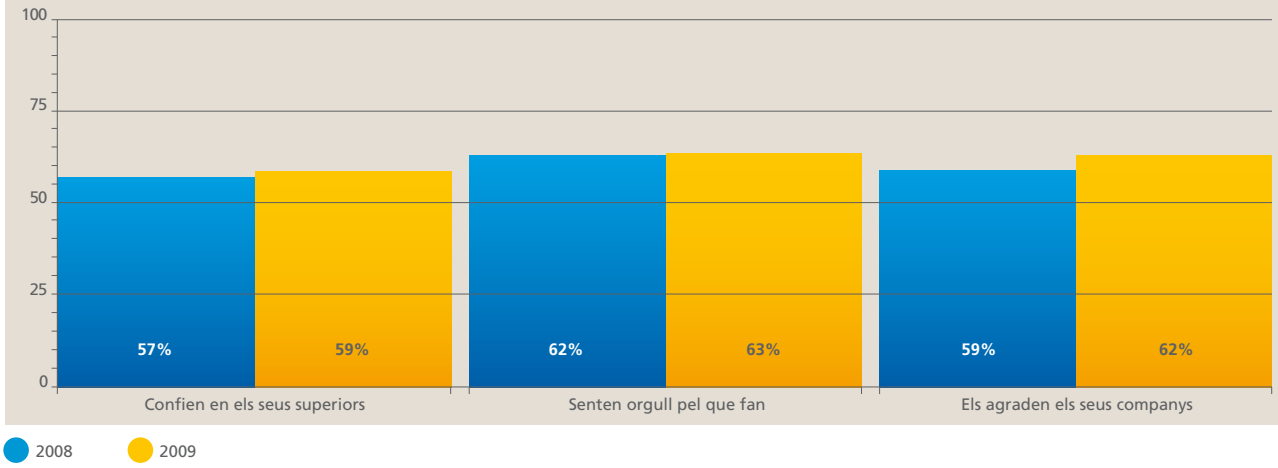
A partir del 2009, SegurCaixa Holding participa en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya.

A través del procés d'anàlisi de resultats de l'enquesta interna realitzada a empleats, es van detectar tres àrees de millora: equitat, equip i comunicació, i es van crear equips de treball formats pels mateixos empleats amb l'objectiu que formulessin aportacions i suggeriments per a la millora en les àrees esmentades. Aquestes aportacions es van concretar en plans d'acció que s'han vinculat en el projecte Thalens de foment del talent intern.

RESULTAT GLOBAL DE LA PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA INTERNA



PRINCIPALS RESULTATS DE L'ENQUESTA INTERNA



Canals de comunicació amb els empleats

SegurCaixa Holding atorga a la comunicació un paper fonamental com a instrument per difondre informació clau del negoci, facilitar la participació dels empleats a través dels seus suggeriments i propostes de millora, i també per conèixer les seves expectatives. Entre els principals canals que SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus empleats, cal destacar-ne els següents:

- **Reunions i trobades presencials.** La Direcció General manté amb els Directors d'Àrea i els Caps de Departament trobades trimestrals en les quals s'informa sobre la marxa del negoci i s'exposen les principals novetats. També anualment es duu a terme una reunió de dos dies en què la Direcció General i les diverses Sotsdireccions comparteixen l'evolució i els objectius per a l'any següent. Finalment, al tancament de cada exercici, el Conseller Delegat i la Direcció General presenten a tota la plantilla els resultats anuals i apunten les principals línies d'actuació per al següent.

- **Projecte Innova+.** A través de l'espai web i les aplicacions pròpies d'Innova+, tots els empleats de SegurCaixa Holding poden participar aportant les seves idees innovadores i compartir tota la informació i les troballes que estimin oportunes. Des de l'Oficina Innova es dinamitza la participació dels empleats i des de l'Equip Innova s'analitzen les propostes i idees rebudes, s'aproven els projectes i es faciliten els recursos per al seu desenvolupament. Les àrees d'actuació el 2009 han estat eficiència i responsabilitat corporativa, tendències de mercat, canals, venda associada i fidelització. A més, des del portal Innova+, els empleats poden fer arribar les seves idees i recomanacions en les àrees de conciliació i igualtat i sobre les àrees de millora identificades a través del procés efectuat en les iniciatives de Best Place to Work i Empresa Familiarment Responsable.

- **Entrevistes per avaluar l'acompliment i el desenvolupament.** Anualment i de manera individual, tots els empleats de SegurCaixa Holding realitzen un procés d'avaluació de l'acompliment i el desenvolupament amb el seu responsable respectiu.

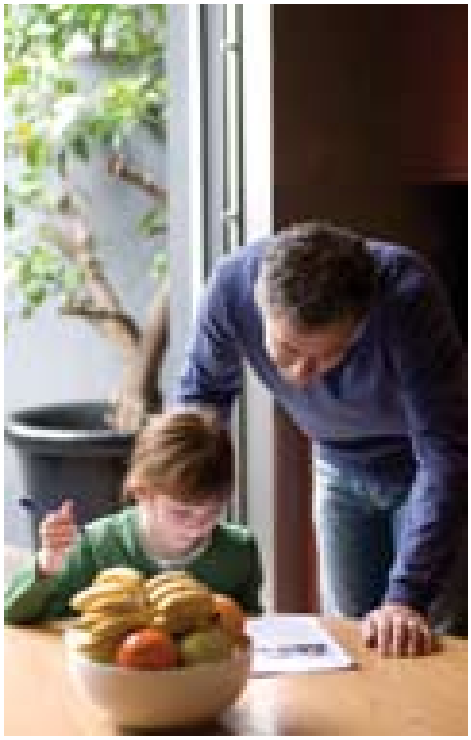
- ***Àrea Informativa.*** Amb una periodicitat d'edició trimestral, aquesta revista interna és un dels canals d'informació més importants que arriba a la totalitat de la plantilla. A través seu s'informa els empleats de la marxa del Grup, de les noves campanyes iniciades, de les iniciatives desenvolupades en matèria de responsabilitat corporativa, de les noves incorporacions, d'una munió de fets puntuals, així com de les activitats d'implicació social dels empleats, o de les seves aficions.

- **Comunicació a través de les tecnologies de la informació i la comunicació.** La web corporativa té una estructura pensada perquè els clients particulars i col·lectius, els empleats i altres públics, com els periodistes, puguin accedir de manera fàcil als seus continguts. Com a resultat del procés d'enquesta dut a terme per a la iniciativa Best Place to Work, i posteriorment a través de les dinàmiques de grup realitzades, s'ha decidit iniciar el procés de creació d'una Intranet Corporativa, com a sistema que millora l'actual basat en Lotus Notes.

- **Comunicació interna per a l'equip de VidaCaixa Previsió Social (Empreses i Col·lectius):** Consolidació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna i de gestió del coneixement de l'equip d'aquest negoci. Destaquen en 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 diversos fòrums de l'eina.

Conciliació

El 2009, SegurCaixa Holding ha continuat avançant en la gestió responsable dels Recursos Humans. A través de la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr), s'han posat en valor les polítiques i mesures ja existents en l'àmbit de la conciliació, i s'ha aconseguit el reconeixement oficial a l'esforç i al model de gestió de la companyia a favor de l'equilibri entre empresa, treball i família.



En aquest sentit, és clau la millora contínua en l'àmbit de la conciliació i el tracte de tots els empleats en les mateixes condicions d'igualtat i equitat, amb l'objectiu de fomentar la seva coresponsabilitat i el seu compromís amb el projecte empresarial, en un marc laboral que aposta per l'estabilitat, la qualitat en l'ocupació i el desenvolupament i creixement professional dels col·laboradors.

El pla de conciliació de SegurCaixa Holding recull un total de 40 mesures que són el desenvolupament d'una cultura interna a favor de la compatibilització de la vida professional amb la familiar.

El procés d'auditoria realitzat i l'obtenció posterior d'aquesta certificació han permès a SegurCaixa Holding generar un reconeixement públic, difondre internament millor les polítiques i pràctiques ja existents en l'àmbit de la conciliació i dissenyar un pla d'actuació de millora contínua amb noves mesures, alimentat pel procés de consulta intern anual als empleats i pels suggeriments que aquests vagin aportant a través dels diversos canals habilitats.

Aquesta millora en l'acompliment busca generar un compromís mutu que afavoreixi la coresponsabilitat de cadascun dels professionals del Grup, a fi de construir un projecte sostenible que garanteixi l'estabilitat i la qualitat de l'ocupació.

PRINCIPALS MESURES DE CONCILIACIÓ I BENEFICIS SOCIALS PER ALS EMPLEATS	
Flexibilitat horària	L'horari ordinari de treball és de 8 a 14 i de 16 a 18 hores de dilluns a dijous i de 8 a 15 hores el divendres, amb flexibilitat d'una hora a l'entrada com a l'hora de dinar.
Jornada intensiva de juny a setembre	Durant el període comprès entre l'1 de juny i el 30 de setembre, la jornada és continuada, de 8 a 15 hores de dilluns a divendres, amb la mateixa flexibilitat horària.
Pòlissa de salut per a empleats	Assegurança de salut exclusiva per als empleats de SegurCaixa Holding. Els empleats reben com a benefici social, a càrrec de l'empresa, una cobertura assistencial formada per una pòlissa d'assistència sanitària completa.
Aportacions a pla de pensions	La companyia hi aporta el 3% del salari base anual, sempre que l'empleat hi aporti una quantitat equivalent a l'1% d'aquest salari base anual.
Ajuda a fills des del naixement fins als 21 anys	Aportació de 292,20 euros anuals per cada fill menor o igual a 21 anys, el mes de setembre, en concepte d'ajuda escolar.
Cursos de formació en gestió del temps	Des de l'any 2008, es realitzen accions de formació relacionades amb la gestió eficaç del temps tant per a col·lectius específics com per a tota la plantilla. Aquest any, concretament, s'han dut a terme 10 cursos de gestió del temps per a tota la plantilla.

PROCÉS EFECTUAT PER A L'OBTENCIÓ DE LA CERTIFICACIÓ D'EMPRESA FAMILIARMENT RESPONSABLE

- Fase de diagnòstic: es va dur a terme una enquesta a tota la plantilla de Serveis Centrals de Barcelona i Madrid, i cinc *focus group* en els quals van participar un total de 60 empleats.
- Elaboració del pla d'acció: en una primera fase s'ha orientat cap a la millora de la comunicació i en la difusió i transmissió de les polítiques i mesures ja existents a SegurCaixa Holding. Per fer-ho, s'ha desenvolupat un espai de comunicació específic en què es pot accedir fàcilment a la informació sobre les 40 mesures i a través del qual els empleats poden aportar les seves idees i suggeriments.
- Integració en l'estratègia de SegurCaixa Holding del model Empresa Familiarment Responsable a través de la inclusió d'elements de mesurament en el quadre de comandament integral.

SegurCaixa Holding ha obtingut la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr)

Igualtat d'oportunitats i integració laboral

SegurCaixa Holding s'ha caracteritzat sempre per una aplicació estricta de criteris que garanteixen la igualtat d'oportunitats. Això implica que a la pràctica no hi hagi diferències en la retribució bruta assignada a dones i homes. Així mateix, en línia amb l'any 2008, del total de 35 noves incorporacions als Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, el 57% corresponien a dones. Pel que fa a les promocions, el 63% van ser dones.

A més el 2009, la companyia ha invertit un total de 115.826 euros en compliment dels termes establerts per la llei a través de centres especials d'ocupació. D'aquesta quantitat, 44.753 euros s'han invertit en el Pla Família en col·laboració amb la Fundació Adecco, el qual consisteix a facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats de SegurCaixa Holding orientació i ajuda que els permeti desenvolupar habilitats, capacitats i actituds que facilitin la seva integració social i laboral.

La resta de la inversió realitzada s'ha destinat a la contractació de béns i serveis a dues empreses que tenen la qualificació de centre especial d'ocupació, una de les quals es dedica a la recollida selectiva de residus.

Finalment, s'ha subvencionat l'assignatura titulada "Les persones amb dependència" de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut de la Universitat Internacional de Catalunya.

El 2009, el 63% dels empleats promocionats van ser dones

PROCEDIMENT DEL PLA FAMÍLIA

- Fase de diagnòstic: a través d'una anàlisi i un estudi de la realitat i la situació de les persones amb discapacitat, es determina una estratègia d'intervenció segons les seves necessitats i potencialitats.
- Orientació personal: un cop determinades les necessitats i les potencialitats, s'estableixen uns objectius professionals que condicionaran el projecte personal que es durà a terme a través del Pla d'Acompanyament.
- Pla d'acompanyament: s'ofereix la possibilitat de disposar d'un professional que els orienti i fixi un itinerari que faciliti millorar l'ocupabilitat de la persona amb discapacitat, mitjançant un procés de formació i desenvolupament personal.
- Avaluació i seguiment: es manté un seguiment continu de cada persona, estudiant la seva evolució i el grau de consecució de l'objectiu marcat en el Pla d'Acompanyament.

Respecte als drets col·lectius

El 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació o el procés de negociació col·lectiva

El Conveni Col·lectiu General d'Àmbit Estatal per a Entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accident de Treball i el Conveni Col·lectiu de Treball d'Àmbit Estatal del Sector de Mediació en Assegurances Privades i els corresponents pactes de millora, cobreixen els empleats de Serveis Centrals i els empleats d'AgenCaixa, respectivament.

Pel que fa a la representació dels treballadors, a SegurCaixa Holding hi ha 4 Comitès d'Empresa. Al llarg del 2009 s'han celebrat eleccions sindicals a Lleida, Màlaga, Balears, Sevilla, Saragossa, País Basc, Galícia, Tarragona i València.

Cal destacar que el 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació i amb el procés de negociació col·lectiva.

Així mateix cal recordar que, pel que fa a canvis organitzatius, se segueixen els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors, mentre que per als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball es compleixen els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.

EMPRESA	COMITÈS	REPRESENTANTS	CCOO	UGT	INDEPENDENTS
AgenCaixa	2	28	27	1	0
Serveis Centrals	2	21	17	0	4
	4	**49**	**44**	**1**	**4**
3 persones totalment alliberades i 2 Seccions Sindicals de CCOO					

Avantatges i beneficis socials

SegurCaixa Holding es preocupa per la satisfacció i el benestar dels seus empleats, i els ofereix un conjunt de serveis i beneficis socials que inclouen des de les aportacions al pla de pensions fins a assegurances de salut i ajudes per a estudis.

INVERSIÓ EN DESPESES DE PERSONAL (en milers d'euros)	**2009**
Sous i salaris	34.379
Assegurances socials	7.740
Donacions i aportacions al pla de pensions	359
Altres despeses	1.289

COMPLEMENT DE RETRIBUCIÓ SALARIAL DE L'EMPRESA 2009	INVERSIÓ TOTAL REALITZADA EN SERVEIS I BENEFICIS SOCIALS (en milers d'euros)	EMPLEATS BENEFICIARIS
Pla de pensions col·lectiu	359	Tots els empleats amb més d'1 any d'antiguitat a l'empresa
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	662	Tots els empleats
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	198	447
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	28	65
Tiquet Restaurant diari en jornada partida	544	Empleats Serveis Centrals

Competència i desenvolupament professional

Direcció i lideratge

La millora i el reforç del lideratge en l'organització és un dels aspectes en què SegurCaixa Holding ha intensificat més els seus esforços. El 2009 s'han desenvolupat programes personalitzats per enfortir el lideratge dels Directors d'Àrea i els Caps de Departament, en els quals s'han tingut en compte les seves necessitats individuals i les seves preferències formatives, amb l'objectiu de reforçar les competències que es considerava que havien de millorar.

El 2009 s'ha intensificat la millora i el reforç de les capacitats de lideratge en l'organització

Retorn, el grup d'empleats voluntaris, ha promogut 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla

Gestió del talent: Projecte Thalens 2010

El projecte Thalens emana dels valors corporatius de SegurCaixa Holding i té com a finalitat canalitzar i gestionar tot el talent de l'organització partint de tres eixos:

- **Compromís amb la societat, el medi ambient, els clients i els empleats.** Entre les iniciatives desenvolupades en aquest àmbit cal destacar Retorn, el grup d'empleats voluntaris de la companyia que el 2009 ha promogut un total de 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla. També dins d'aquest àmbit se situa el pla d'igualtat, que aposta per la no discriminació de cap mena i per la conciliació professional i familiar. Finalment, i com un pas més en la gestió responsable dels Recursos Humans, cal destacar la certificació obtinguda per SegurCaixa Holding com a Empresa Familiarment Responsable; les iniciatives per a la integració social de les persones amb discapacitat realitzades en col·laboració amb la Fundació Adecco, la Fundació ONCE i centres especials d'ocupació, i la col·laboració en el Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa".

- **Comunicació i participació dels empleats** com a forma de fomentar una cultura participativa a favor de la innovació. Com a principals novetats cal destacar la creació del Quadre de Comandament Personal, eina que permet comunicar i traslladar l'estratègia corporativa a nivell individual. A més, dins de l'estratègia per atreure el millor talent, SegurCaixa Holding té una política proactiva que consisteix a promoure i participar en fòrums d'empresa per a universitaris i fires d'ocupació, col·laboracions amb universitats per acostar el món laboral als universitaris, la creació de premis per reconèixer la tasca investigadora en el camp assegurador, així com la creació de programes de pràctiques per a universitaris.

- **Formació i desenvolupament** per construir i retenir talent. La formació es focalitza en tres línies: competències, habilitats i formació específica.

Dels 35 nous professionals incorporats el 2009, el 57% han estat dones

Selecció, acollida i promoció

La gestió del talent és realitzada a SegurCaixa Holding dins del mateix procés de selecció i incorporació dels professionals a l'organització. Els criteris de selecció i promoció garanteixen i asseguren l'accés a tots els candidats en igualtat d'oportunitats, i l'únic criteri de selecció és la capacitació i adequació del perfil al lloc de treball.

2009	
Noves incorporacions i promocions internes	
Nre. total de vacants publicades internament	21
Nre. total de nous professionals incorporats a SSCC	35
% de dones sobre les noves incorporacions	57%
% d'homes sobre les noves incorporacions	43%
Nre. total de promocions horitzontals efectuades	16
Nre. total de promocions verticals efectuades	74
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	48
% de dones sobre les promocions	63%
% d'homes sobre les promocions	38%
% de Rotació del personal	
Serveis Centrals	2%
AgenCaixa	4%

ÍNDEX DE ROTACIÓ PER SEXE	Serveis Centrals		AgenCaixa	
Homes	2%		7%	
Dones	2%		3%	
General	2%		4%	
ÍNDEX DE ROTACIÓ PER EDAT	**Serveis Centrals**		**AgenCaixa**	
	Baixes	%	Baixes	%
Menor o igual que 30	5	9%	9	9%
Entre 31 i 40	4	2%	8	2%
Entre 41 i 50	—	—	1	—
Entre 50 i 60	—	—	—	—
Total general	9	4%	18	2%

L'any 2009, un total de 35 nous professionals s'han incorporat a SegurCaixa Holding, dels quals el 57% han estat dones.

A través del programa d'acollida, els nous empleats de SegurCaixa Holding es familiaritzen amb l'estructura i l'organització de la companyia i coneixen els beneficis socials als quals tenen dret pel fet de pertànyer a l'organització. A més, duen a terme el Curs d'Assegurances amb l'objectiu de conèixer els conceptes tècnics i legals bàsics de l'assegurança, així com per aprofundir en el coneixement de la cartera de productes de SegurCaixa Holding, i reben formació per al desenvolupament de la seva activitat relacionada amb els temes de prevenció de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme i protecció de dades.

Per la seva banda, els empleats d'AgenCaixa, a través de l'Escola AgenCaixa, realitzen la seva incorporació a la companyia mitjançant un procés totalment tutelat, l'objectiu del qual és garantir una excel·lent adaptació en el mínim temps possible, i que complementa el programa de formació que efectuen durant el primer mes a la companyia.

A l'Escola AgenCaixa hi participen diversos departaments de Serveis Centrals i assessors d'AgenCaixa. El 2009 s'han planificat un total de 5 noves promocions, en les quals han participat 95 assessors i que han inclòs un total de 550 hores de formació impartida.

Des de finals del 2008, l'Escola d'AgenCaixa disposa d'un nou espai a la seu dels Serveis Centrals de Barcelona que complementa el ja existent i que facilita el procés de formació i adaptació dels nous empleats. Així mateix, es preveu que aquest espai s'ampliï en el futur a mesura que les necessitats d'incorporació de professionals per part d'AgenCaixa creixin.

Respecte als mecanismes de promoció interna, durant l'any 2009 s'han dut a terme 16 moviments horitzontals (4 més que el 2008) i 74 promocions verticals, de les quals 48 han suposat un canvi de categoria professional (17 més que el 2008). D'aquestes 48 promocions, el 63% corresponien a dones.

Formació

La capacitació dels empleats per a l'exercici de les seves competències és un aspecte clau al qual SegurCaixa Holding destina importants esforços. Cal destacar que el 100% dels empleats de la companyia té el seu perfil de competències definit en funció del seu lloc de treball.

El 2009, s'han desenvolupat 326 accions formatives, en les quals han participat un total de 369 empleats de Serveis Centrals i 466 empleats d'AgenCaixa. D'aquestes accions formatives, 14 s'han efectuat a través de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació (FEFE) per un import de 22.654 euros i 21 han correspost a cursos organitzats per UNESPA.

El nivell de satisfacció assolit entre els participants ha estat alt: 8,54 sobre 10 per als empleats de Ser-

835 empleats han participat en les 326 accions formatives dutes a terme el 2009

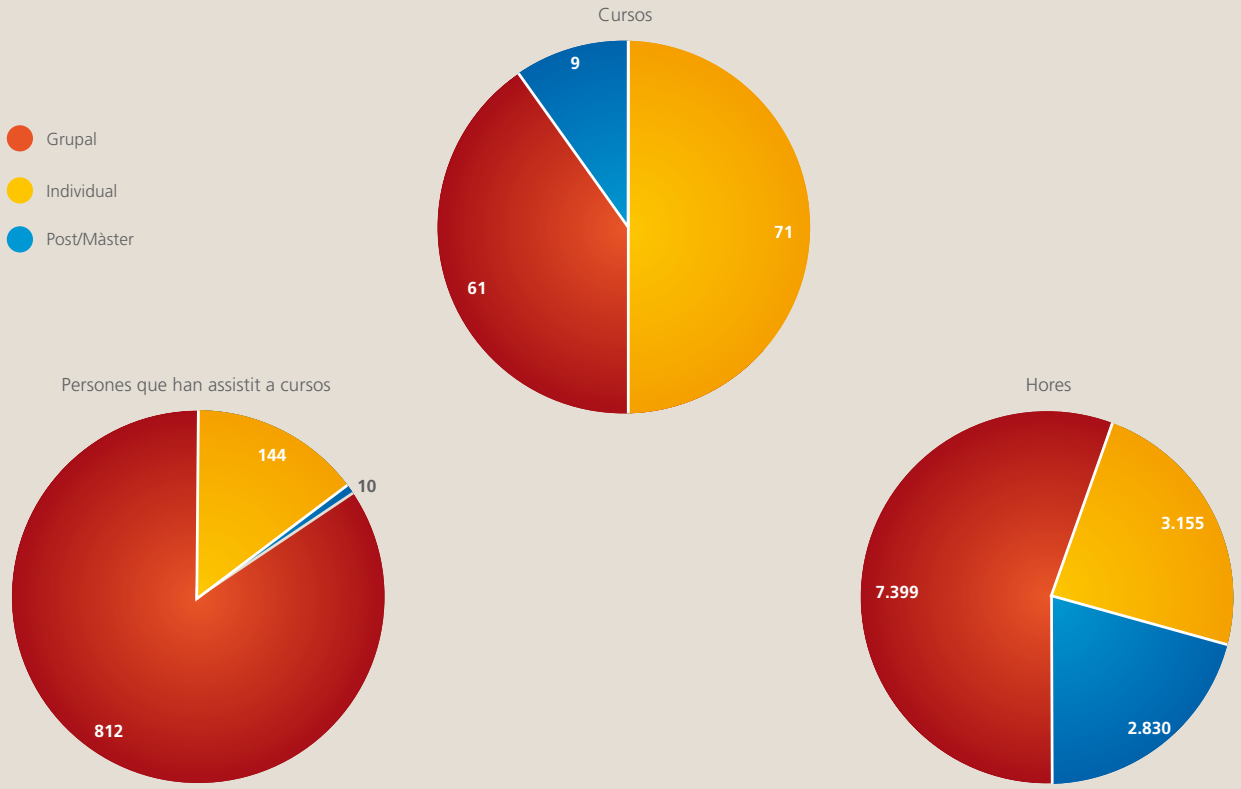
2009	
Inversió total en formació (milers d'euros)	
Serveis Centrals	471
AgenCaixa	937
% invertit en formació sobre la massa salarial	
Serveis Centrals	2%
AgenCaixa	5%
Mitjana invertida per empleat (euros)	
Serveis Centrals	972
AgenCaixa	2.012
Nre. total d'accions de formació interna realitzades	
Serveis Centrals	
Formació presencial	119
Formació *on-line* + distància	22
AgenCaixa	
Formació presencial	157
Formació *on-line* + distància	28
Nre. total d'empleats que han dut a terme accions de formació interna	
Serveis Centrals	369
AgenCaixa	466
% d'empleats que han dut a terme accions de formació sobre el total plantilla	
Serveis Centrals	75%
AgenCaixa	100%
Nre. total d'hores de formació presencial impartides	
Serveis Centrals	9.738
AgenCaixa	17.709
Nre. total d'hores de formació *on-line* impartides	
Serveis Centrals	3.646
AgenCaixa	3.961
Nre. total d'hores de formació interna impartides per categoria professional	
Serveis Centrals	
% d'hores de formació impartides a directors	0,2%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	6%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	94%
AgenCaixa	
% d'hores de formació impartides a directors	-
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	5%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	95%
Nre. total de formadors interns capacitats	
Serveis Centrals	5
AgenCaixa	52
Nre. total empleats que actuen de manera voluntària com a formadors	
Serveis Centrals	8
AgenCaixa	52

veis Centrals; i, en el cas d'AgenCaixa, 8,56 sobre 10 per a les activitats de formació presencial i 7,7 sobre 10 per a les activitats de formació *on-line*.

En línia amb els anys anteriors, s'ha continuat potenciant els programes de gestió d'habilitats i lideratge enfocats a la direcció comercial, la gestió de persones i equips, i els coneixements tècnics. En aquest sentit, cal destacar el Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge (PDEL), dirigit als Directors d'Àrea i els Caps de Departament, el Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA) i el Programa de Desenvolupament de Coordinadors.

La formació va en paral·lel al desenvolupament professional dels empleats de SegurCaixa Holding. Per això, en els últims anys s'ha anat focalitzant el desenvolupament de plans de formació personalitzats. El 2009, el nombre d'empleats que han realitzat algun d'aquests cursos ha arribat als 124.

FORMACIÓ PER ALS EMPLEATS DELS SERVEIS CENTRALS DEL GRUP (en nombre)



INDIVIDUAL + POST/MÀSTER	Cursos	Assistents	Hores
Comptables	4	4	80
Financeres	10	12	1.451
Gestió	3	5	19
Habilitats	0	0	0
Informàtica i noves tecnologies	10	23	692
Legal	11	21	497
Lingüístiques	1	1	198
Màrqueting	4	4	378
Relacions laborals	3	3	143
Sector assegurador	34	81	2.527
Total general	80	154	5.985

Polítiques de compensació

El salari base dels empleats de SegurCaixa representa 1,72 vegades el salari mínim legal, segons el que estableix el conveni sectorial

A l'hora de fixar la política de compensació per als seus professionals, a SegurCaixa Holding es tenen en compte els millors estàndards i pràctiques del sector, al mateix temps que es garanteix la igualtat d'oportunitats i l'equitat.

En aquest sentit, hi ha un sistema retributiu específic per al personal de Serveis Centrals, consistent en una retribució fixa més una altra de variable que reconeix l'acompliment, el compromís i la responsabilitat adquirida, i un altre per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa, consistent en una retribució fixa més una altra de variable en funció dels objectius comercials establerts.

En tot cas, la retribució mínima del personal de SegurCaixa Holding es troba per damunt del mínim fixat per la llei i majoritàriament se situa per damunt de la mínima del conveni sectorial. El salari base, regulat per les taules del conveni sectorial, representa 1,72 vegades el salari mínim legal.

Seguretat i salut

Arran de la pandèmia de grip A, es va elaborar un protocol de prevenció i es va constituir un Comitè de Salut específic

A SegurCaixa Holding hi ha 5 comitès de seguretat i salut, en els quals participen de manera paritària la Direcció i els empleats, per promoure iniciatives i programes que millorin la salut i la seguretat en l'entorn de treball.

A més, a Serveis Centrals i a AgenCaixa hi ha 6 i 12 delegats de prevenció, respectivament, que posseeixen una sèrie de competències en matèria de prevenció de riscos laborals.

En l'àmbit de la seguretat i la salut, SegurCaixa Holding, i d'acord amb la Llei 31/95, duu a terme programes de formació en matèria de prevenció de riscos laborals que afecten tota la plantilla. A més, posa a disposició dels seus empleats una bústia de correu electrònic, "Val Més Prevenir", a través de la qual es poden adreçar als comitès de salut amb aportacions i suggeriments en matèria de prevenció.

Respecte a les accions preventives, SegurCaixa Holding realitza anualment una campanya preventiva contra la grip, facilitant la vacunació a tots els empleats interessats, i també efectua les revisions mèdiques en col·laboració amb el Servei de Prevenció a aquells empleats que ho demanin.

Finalment, amb motiu de la pandèmia de grip A, SegurCaixa Holding va elaborar el 2009 un protocol per a la seva prevenció, i ha posat en marxa un Comitè de Salut específic per abordar aquest tema. A través seu, la Direcció i els delegats de prevenció han realitzat el seguiment de les mesures de prevenció establertes.

	2008	2009
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	2	0
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	7	13
Nre. total d'accidents amb baixa laboral *in itinere*	5	0
Nre. total de jornades perdudes	294	221
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	61	54
Nre. total de baixes per malaltia comuna	299	477
Nre. total de jornades perdudes	11.006	13.363

Compromís amb la societat

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió

La primera iniciativa per promoure l'estalvi previsor de cara a la jubilació a Espanya va sorgir de la mà de "la Caixa", fa més de 100 anys. SegurCaixa Holding, hereva d'aquesta activitat d'assegurament i previsió social, s'ha convertit en líder del nostre país en termes d'estalvi previsional gestionat, amb més de 30.000 milions d'euros i més de 3,4 milions de clients.

A través de la seva activitat i el seu model de gestió, SegurCaixa Holding conjumina el compromís social propi de la seva activitat de previsió amb la confiança i el servei excel·lent en la seva activitat d'assegurament.

A més, des de SegurCaixa Holding es realitza una important tasca d'investigació i difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament, amb l'objectiu de conèixer millor els comportaments dels ciutadans i les empreses respecte a aquests temes i donar-los la millor resposta possible.

En aquest sentit, s'han desenvolupat el 2009 les següents activitats d'investigació i difusió en l'àmbit de l'activitat de l'assegurament i la previsió social:

- S'ha presentat el sisè Baròmetre SegurCaixa Holding amb la temàtica "El valor de l'assegurança de salut privada", el qual ha analitzat les principals fonts de valor aportades per aquest tipus d'assegurances i, a més, ha proporcionat informació sobre la percepció que tenen els ciutadans sobre la sanitat pública i privada. Entre les principals conclusions de l'estudi, cal destacar que l'assegurança és el benefici social més valorat pels treballadors, que 8 de cada 10 assegurats valoren l'assegurança de salut privada com a bona o molt bona i que, davant la situació de crisi, els assegurats prefereixen prescindir o reduir un altre tipus de despeses, abans que l'assegurança.

- La posada en marxa del portal www.foroprevisionsocial.net amb la col·laboració del diari *Expansión* i de l'Associació de Mediadors ADECOSE. Al Fòrum hi han participat destacats representants de l'Administració, del sector assegurances i mitjans de comu-

Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha dut a terme activitats d'investigació i difusió destacables en l'àmbit de l'assegurament i la previsió social

VidaCaixa ha patrocinat el IV Premi Edad & Vida, la investigació del qual tenia per títol "Valors, Actituds i Comportaments dels Ciutadans Espanyols Respecte a les Necessitats d'Estalvi i Previsió per a la Jubilació"

nicació. La primera iniciativa ha tingut com a títol "Fòrum d'Assegurances de Salut", a través del qual i al llarg de dos mesos s'han debatut temes d'actualitat sobre l'assegurança de salut i la previsió social empresarial al voltant de tres qüestions: retribució flexible, el valor de l'assegurança privada i el copagament en les assegurances de salut. La segona iniciativa ha tingut com a títol "Fòrum de Comissions de Control" i s'ha estructurat en tres línies de debat: Gestió d'Inversions, Legislació i Adaptació a l'Entorn.

- Signatura d'un acord de col·laboració amb l'Associació de Mediadors Adecose per donar suport a la promoció i el reconeixement professional dels seus associats i l'aportació social de la feina que realitzen, així com també de les seves iniciatives per prestigiar el sector assegurador i de plans de pensions. La participació en xerrades que organitza l'Associació i en el seu *newsletter* permet la difusió dels valors de SegurCaixa Holding.

- Realització d'una campanya de difusió entre el col·lectiu de Directors de Recursos Humans, amb motiu de la presentació del Baròmetre i de la posada en marxa del Fòrum per difondre els beneficis socials que aporta l'assegurança de salut a les empreses. Per fer-ho, s'elabora un document divulgatiu que recull les principals conclusions del fòrum d'assegurances de salut i del baròmetre pel que fa a previsió social complementària.

- La convocatòria del segon Premi VidaCaixa-Assegurances Universitat de Barcelona (UB). Amb aquest premi, VidaCaixa vol contribuir a potenciar la investigació en assegurances, alhora que promou la formació de professionals que en un futur s'incorporaran al sector assegurador. En aquesta segona edició es va reconèixer el treball efectuat per Albert de Paz Monfort i el seu director, Jesús Marín Solano, el títol del qual va ser "Consistència Temporal en Models d'Inversió".

- El patrocini de l'edició del IV Premi Edad&Vida, la investigació del qual tenia per títol "Valors, Actituds i Comportaments dels Ciutadans Espanyols Respecte a les Necessitats d'Estalvi i Previsió per a la Jubilació".

- *INFO VidaCaixa Previsió Social*, el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, amb articles i entrevistes a experts i clients, té com a objectiu difondre la cultura i els beneficis de la previsió social empresarial.

- Participació de Directius i quadres intermedis del Grup en conferències i ponències sectorials.

Presència de SegurCaixa Holding en la societat

Retorn, la iniciativa solidària de la plantilla de SegurCaixa Holding

Retorn és l'equip format per professionals del Grup que canalitza de manera voluntària el compromís social de SegurCaixa Holding, gestionant directament causes i projectes en els àmbits següents: empleats, societat i medi ambient.

El 2009, s'han dut a terme un total de 15 activitats, en col·laboració amb 14 organitzacions socials i mediambientals i amb una contribució propera als 60.000 euros.

En l'àmbit social, les accions efectuades persegueixen la millora de la qualitat de vida de les persones a Espanya i la cooperació i el desenvolupament de països al Tercer Món. Entre totes aquestes, cal destacar-ne:

- **Col·laboració amb el Centre d'Acollida Maria Reina**, organització ubicada a Barcelona que atén uns 24 nens, amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys, i que té com a missió atendre les seves necessitats bàsiques.

- **Organització de la Jornada de Cinema i del torneig de futbol Burkina-Retorn** a l'Hospitalet, a favor de l'ONG "Dones de Burkina". En la Jornada de Cinema, els empleats de SegurCaixa i els seus familiars van col·laborar amb la causa aportant roba nova i usada per a l'organització; també van conèixer i van participar en el projecte "Rialles per als infants del Líban" de l'ONG "Pallassos Sense Fronteres", i es va aprofitar l'avinentesa per repartir els premis dels Christmes de Nadal. Respecte al torneig de futbol Burkina-Retorn, hi van participar diverses entitats i personalitats amb l'objectiu de recaptar fons per ajudar els nens i nenes més necessitats de Burkina Faso, a través de dos projectes: un que consistia en la concessió de microcrèdits a dones vídues i l'altre per a la creació d'una lliga de futbol escolar entre col·legis de la zona.

- **Col·laboració amb l'ONG Amics de la Gent Gran**. Els empleats de SegurCaixa Holding han participat com a voluntaris per un dia en un parell de sortides a la comarca de l'Alt Penedès i a Alcalá de Henares, acompanyant les persones grans d'Amics de la Gent Gran.

- **VII Olimpíada d'Estudi Solidari**. En col·laboració amb l'ONG Coopera, els empleats voluntaris de SegurCaixa Holding han participat en aquesta activitat, que consisteix a promoure que els joves vagin a estudiar a sales habilitades per a l'Olimpíada, convertint-se així en estudiants solidaris.

- **Col·laboració amb Aldeas Infantiles SOS**. A través de la compra d'un CD de cançons de bressol, destinat als empleats de SegurCaixa Holding que han estat pares, s'ha contribuït a Aldeas Infantiles SOS.

- **Recollida d'aliments a favor del Banc d'Aliments de Barcelona**, en la qual es van reunir un total de 29 caixes i 10 caixes de joguines a favor de Creu Roja i la Fundació el Somni dels Nens, amb motiu de les festes nadalenques.

En l'entorn mediambiental, les iniciatives a les quals s'ha donat suport a través de Retorn persegueixen la millora ambiental. En aquest àmbit, cal esmentar el projecte de reforestació que SegurCaixa Holding desenvolupa amb la col·laboració de la Fundació Apadrina un Ar-

SegurCaixa Holding ha contribuït, mitjançant l'acció de Retorn, amb prop de 60.000 euros a causes socials i mediambientals

El 2009, SegurCaixa Holding s'ha adherit al Pacte Mundial de Nacions Unides

bre i la contribució del qual és fruit de la iniciativa anual de Millora del Paisatge de l'Oficina i que consisteix en la recollida de paper. El 2007 es van apadrinar, per un període de 10 anys, un total de 270 arbres; el 2008 van ser 252 arbres els apadrinats, i el 2009 s'ha aconseguit arribar a la xifra de 325 arbres. Per cada quilo recollit, SegurCaixa Holding contribueix amb un euro a l'apadrinament.

En l'entorn personal dels empleats de SegurCaixa Holding s'han promogut, en línia amb allò que s'ha dut a terme en anys anteriors, activitats de promoció de l'activitat física, com per exemple la participació en curses populars i esdeveniments esportius solidaris com la Cursa de la Dona, en col·laboració amb l'Associació contra el Càncer de Mama.

Participació en l'Obra Social "la Caixa"

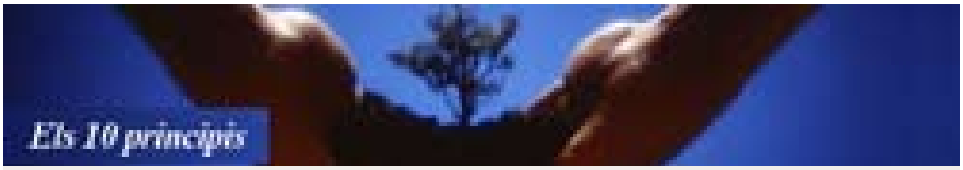
SegurCaixa Holding, a través de la seva contribució al resultat del Grup "la Caixa", col·labora de manera indirecta en les activitats que desenvolupa l'Obra Social "la Caixa". El 2009, el pressupost de l'Obra Social ha arribat als 500 milions d'euros, que s'han destinat a programes socials, mediambientals i ciència, culturals, educació i investigació.

Pacte Mundial de Nacions Unides

El Pacte Mundial de Nacions Unides és una iniciativa promoguda el 1999 que disposa de més de 4.000 participants de 116 països i té com a objectiu aconseguir el compromís voluntari de les entitats adherides, en matèria de responsabilitat social.

El 2009, SegurCaixa Holding s'ha adherit a aquesta iniciativa mundial, amb la qual cosa referma el seu acompliment responsable a través de les múltiples iniciatives dutes a terme pel Grup en els darrers anys, en els àmbits del govern corporatiu, el medi ambient i la relació amb els seus grups d'interès: accionistes, clients, empleats, proveïdors i societat.

Els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides són:



1 Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins del seu àmbit d'influència.
2 Les empreses s'han d'assegurar de no ser còmplices en la vulneració dels drets humans.
3 Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4 Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
5 Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.
6 Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
8 Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Presència institucional de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding participa activament en les següents institucions de l'àmbit privat:

- **Edad&Vida:** organització sense ànim de lucre que vetlla per la millora de les condicions de vida de les persones grans.

- **Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA):** associació a la qual pertany SegurCaixa Holding, juntament amb altres entitats asseguradores espanyoles, i que té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.

- **INVERCO:** associació que agrupa la pràctica totalitat de les Institucions d'Inversió Col·lectiva Espanyoles, els Fons de Pensions Espanyols i les Institucions d'Inversió Col·lectiva Estrangeres registrades en la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

- **UNESPA** (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores): Associació Empresarial de l'Assegurança que representa més de 250 entitats asseguradores al nostre país.

- **Genève Association:** organització que difon la importància del sector assegurador en l'economia a través de la investigació i que agrupa els presidents i els consellers delegats de les 80 principals entitats asseguradores mundials.

- **APD Zona Mediterrània:** creada per a la formació i informació de directius i que té com a finalitat principal promoure l'intercanvi d'idees i coneixements entre els directius del teixit empresarial espanyol.

- **Centre del Sector Públic - Sector Privat del IESE**, del qual VidaCaixa és patró i l'objectiu del qual és promoure i investigar el diàleg entre l'Administració pública i la societat civil.

- VidaCaixa inverteix en la formació del sector i la investigació, col·laborant amb la **Fundació Auditorium**, del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, un centre de formació continuada en matèria d'assegurances.

Col·laboració amb GAVI Alliance i adhesió a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil

GAVI Alliance és una iniciativa internacional dedicada a facilitar l'accés a la vacunació dels nens i nenes dels països de renda baixa, i contribueix a més a millorar el sistema sanitari d'aquests països, així com a la seva sostenibilitat a llarg termini.

"la Caixa", amb l'objectiu d'ajudar en la lluita contra la mortalitat infantil, ha efectuat una donació a GAVI Alliance de 8 milions d'euros en els dos últims anys.

SegurCaixa Holding, el Grup assegurador de "la Caixa", s'ha adherit a aquesta iniciativa, i s'ha sumat també a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, impulsada i promoguda per "la Caixa" i per GAVI Alliance. Aquesta col·laboració s'emmarca dins l'estratègia de responsabilitat corporativa del Grup i la seva contribució a la causa ha consistit a destinar-hi 30.000 euros, quantitat que equival al pressupost anual per a obsequis nadalencs. A més, ha fet extensible la col·laboració als empleats del Grup, donant resposta d'aquesta manera a l'interès de Retorn i també al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

SegurCaixa Holding participa directament en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil destinant el pressupost anual per a obsequis nadalencs

A favor de la sostenibilitat

El compromís de SegurCaixa Holding amb el medi ambient

Aquest 2009 s'ha iniciat el procés per conèixer el nivell de partida de la petjada de carboni de SegurCaixa Holding

L'acompliment de SegurCaixa Holding a favor de la sostenibilitat es concreta en una gestió que compatibilitza l'excel·lència en el servei de la seva activitat asseguradora i de previsió social amb el respecte i la protecció del medi ambient

L'organització assumeix el compromís mediambiental i l'estén als seus clients, inversors, gestors, proveïdors i societat en general, a través dels aspectes següents:

- El compliment garantit de la legislació ambiental aplicable a la seva activitat.
- L'aplicació de principis i bones pràctiques mediambientals en les seves actuacions.
- La formació i la sensibilització del seu equip humà en matèria mediambiental.
- La prevenció d'activitats contaminants a través de la implantació progressiva de mesures de millora que garanteixin la protecció del medi ambient.
- La difusió de l'operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors.
- Posar a disposició de tots els grups d'interès la llista d'accions mediambientals dutes a terme.

Principals accions desenvolupades per minimitzar l'impacte mediambiental el 2009

En línia amb els reptes plantejats el 2008 en temes mediambientals, durant l'any passat SegurCaixa Holding ha continuat amb les seves actuacions de millora, que es concreten en les iniciatives següents:

- S'ha procedit a una racionalització dels equips d'impressió en algunes plantes dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding a Barcelona i en tot l'edifici dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding a Madrid. Això s'ha concretat en una reducció de més del 38% del nombre d'equips d'impressió, a través de la substitució dels antics per uns altres de nous més respectuosos amb el medi ambient, ja que permeten la impressió a doble cara i tenen la funció d'escàner incorporada, la qual cosa potencia el progressiu ús de paper.

- S'han realitzat dues campanyes de recollida de mòbils en desús destinats al projecte "Dóna el teu Mòbil" de Creu Roja i Fundació Entreculturas. En total es van recollir 69 terminals.

- Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina, en la qual es van recollir 3.257 quilos de paper, un 30% més respecte al 2008. Aquesta acció, a més de millorar l'entorn de treball, ha permès l'apadrinament d'un total de 854 arbres des del 2007, la cura i manteniment dels quals és a càrrec de SegurCaixa Holding durant 10 anys.

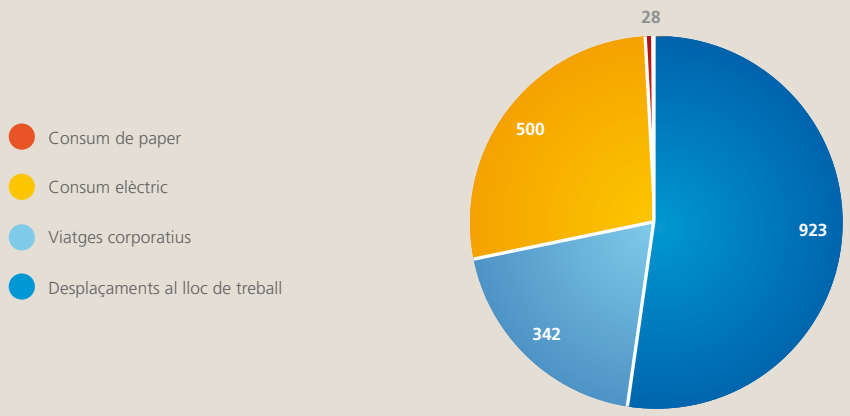
- Difusió d'un pla per afavorir la mobilitat en els desplaçaments al lloc de treball amb motiu de la posada en marxa del nou espai de la "Ciutat de la Justícia" de Barcelona. Paral·lelament es va dur a terme una enquesta als empleats dels Serveis Centrals de Barcelona, de Madrid i d'AgenCaixa per conèixer els seus hàbits a l'hora de desplaçar-se a la feina. Els resultats d'aquesta enquesta s'han analitzat amb l'objectiu de posar pròximament en marxa iniciatives que afavoreixin una mobilitat més sostenible i una reducció de les emissions en els desplaçaments in itinere.

- S'ha mantingut l'ús de detectors de presència i polsadors en tots els sanitaris dels Serveis Centrals de Barcelona amb l'objectiu de potenciar l'estalvi energètic. També s'ha dut a terme la reestructuració del servei de neteja nocturn per aconseguir un ús més eficient de l'electricitat consumida en aquesta franja horària.

- S'han difós a través d'*Àrea Informativa*, la revista interna de SegurCaixa Holding, notícies relacionades amb la posada en marxa d'iniciatives mediambientals en l'organització, amb l'objectiu de sensibilitzar els empleats i fer-los partícips d'aquestes accions. A més, es mantenen publicats i a disposició de tots els empleats, de manera permanent, els catàlegs de bones pràctiques per imprimir i de bones pràctiques ambientals, en els quals es mostren vies per utilitzar de manera més eficient els equips d'impressió.

- Per acabar, s'ha posat en marxa un procés per conèixer el nivell de partida de la petjada de carboni. Al llarg del 2009 s'han dut a terme mesuraments del CO_2 generat en el paper DIN A4 consumit, en el consum elèctric dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, en els viatges corporatius i en els desplaçaments dels empleats al lloc de treball. El punt de partida de les emissions se situa en 1.793 tones de CO_2. A partir d'aquesta dada, l'objectiu és desenvolupar una sèrie d'actuacions a fi de reduir aquestes emissions.

EMISSIONS DE CO_2 (en tones)



Gestió de l'impacte ambiental

El 2009, s'ha reduït el consum de paper i aigua i s'ha mantingut el d'electricitat, malgrat l'increment de plantilla

La prioritat de SegurCaixa Holding pel que fa al medi ambient se centra en la gestió eficient dels recursos i a aconseguir minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.

CONSUM INTERN: INDICADORS D'IMPACTE AMBIENTAL	2007	2008	2009
Paper			
Total paper consumit	27,9 t	28,3 t	28 t
Total paper consumit per empleat (911 empleats Barcelona + Madrid el 2009)	37,6 kg	31,8 kg	30,6 kg
% de paper reciclat sobre el total consumit	47%	38%	40%
Aigua (m^3) (incloent-hi estimacions consum Serveis Centrals Madrid)*			
Total aigua consumida	3.568 m^3	3.788 m^3	3.417m^3
Energia Elèctrica** **Factor de conversió: GJ per kWh: 0,0036.**			
Total energia elèctrica consumida	5.256 GJ	5.131 GJ	5.146 GJ

*Aigua: 100% Serveis Centrals Barcelona més estimació dels Serveis Centrals Madrid.
** Electricitat: Serveis Centrals Barcelona (dues torres) més Serveis Centrals Madrid.

Energia elèctrica

El consum d'energia elèctrica el 2009 s'ha mantingut en el mateix nivell que l'any anterior malgrat l'increment de plantilla. Això ha estat degut a mesures de racionalització energètica, com l'ús de detectors i polsadors als sanitaris dels Serveis Centrals de Barcelona, i als canvis realitzats en els horaris del servei de neteja, que han permès un ús més eficient de l'electricitat consumida, a més de les diferents campanyes i articles de conscienciació difosos en l'organització.

Paper

Juntament amb l'energia elèctrica, el paper és el recurs consumit més important. Durant el 2009 s'han consumit 5,7 milions de fulls DIN A4, equivalents a 28 tones de paper. Això ha significat un 1% menys que el consum de paper de l'any 2008. D'aquesta quantitat, 11 tones van correspondre a paper reciclat i 17 tones a consum de paper blanc tradicional. La substitució i millora dels equips d'impressió i les accions de sensibilització per a un millor ús del paper, com la Guia de Bones Pràctiques per Imprimir, han potenciat la reducció del consum.

Aigua

A SegurCaixa Holding, l'aprovisionament d'aigua procedeix directament de la xarxa municipal. El 2009 s'han consumit un total de 3.417 m^3 d'aigua, un 10% menys respecte a l'any anterior. Aquest fet es deu a la major conscienciació de la plantilla com a conseqüència de l'efecte de les campanyes realitzades, com ara els adhesius de recordatori al costat de cada polsador o el Catàleg de Bones Pràctiques, a disposició de tots els empleats.

Gasoil

SegurCaixa Holding no disposa de grups electrògens propis, per la qual cosa el consum de gasoil no és rellevant.

Emissions de CO_2

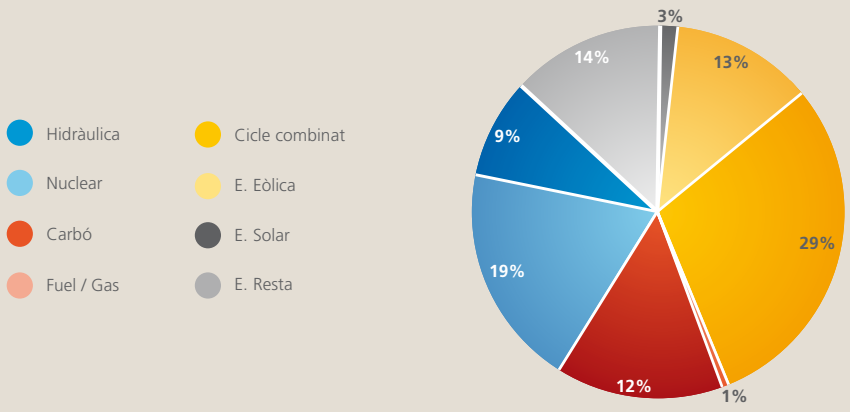
L'activitat d'assegurament no té un impacte directe important sobre el medi ambient a causa de la seva pròpia naturalesa. Això no obstant, SegurCaixa Holding és sensible a aquesta problemàtica i es compromet amb la seva reducció. Com a primer pas s'ha calculat la petjada de carboni de partida, la qual cosa permetrà desenvolupar polítiques en els pròxims anys que contribueixin a reduir les emissions.

De l'estudi efectuat, s'ha detectat que les principals emissions es deuen als desplaçaments dels empleats (342 tones de CO_2 per viatges corporatius i 923 tones de CO_2 per desplaçaments dels empleats). L'ús de mitjans de transport en els viatges i desplaçaments és una font molt important d'emissions i, entre les mesures que s'estudiaran per a la seva implantació, cal destacar-ne la sensibilització en l'ús intern de les tecnologies de la informació i la comunicació per reduir-los i també l'ús de transports respectuosos amb el medi ambient, com el tren.

El consum d'energia elèctrica per a la climatització de les oficines genera 500 tones d'emissions de CO_2. Entre les mesures que ja s'estan implementant i que tindran continuïtat en el futur, cal destacar l'ús d'equips de treball més eficients i la promoció d'hàbits que millorin els nivells de consum energètic.

.

COBERTURA DE LA DEMANDA ANUAL



Gestió dels residus

El 2009, s'han destinat 33.370 euros a la recollida, destrucció confidencial de documents i al reciclatge de paper i material RAEE

El compromís a SegurCaixa Holding amb una gestió eficient dels residus es posa de manifest en el seu comportament a favor de la recollida i el reciclatge de residus.

Durant el 2009, la despesa dedicada a recollida, destrucció confidencial de documents i reciclatge de paper i material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics) als Serveis Centrals de Madrid ha suposat una quantitat de 5.222 euros. Així mateix, a Barcelona s'han invertit 26.303 euros en reciclatge de paper, piles i material RAEE. Comptat amb la inversió realitzada als dos Serveis Centrals i a AgenCaixa, l'import destinat a recollida, destrucció i reciclatge de paper, piles i material RAEE ha estat de 33.370 euros. Durant el 2009, s'han recollit per al reciclatge un total de 971 kg de material RAEE.

Respecte al 2008, la quantitat de paper reciclat s'ha incrementat un 5% i el plàstic un 19%, mentre que el tòner s'ha reduït a causa del canvi d'equips d'impressió efectuat, el qual ha millorat l'eficiència del consum d'aquest material.

Cal destacar també l'increment del 100% de la quantitat de piles recollides, material que no és generat en la pròpia activitat de SegurCaixa Holding sinó que prové del domicili dels empleats, la qual cosa demostra la cada vegada més gran conscienciació dels empleats en aquest àmbit. L'empresa en facilita el reciclatge a través de la seva recollida al mateix centre de treball.

Implicació dels empleats

El compromís de SegurCaixa Holding amb el medi ambient és possible gràcies a la convicció dels empleats, que l'assumeixen com a propi. Dels valors s'ha passat als comportaments a favor del medi ambient a través d'un esforç conjunt que té com a eix la informació i la formació dels empleats en matèria ambiental.

N'és un bon exemple l'elaboració i difusió de la Guia de Bones Pràctiques per Imprimir i el Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals, que aborda els següents temes, suggeriments i mesures:

- Bon ús de material d'oficina. SegurCaixa Holding facilita materials sostenibles com paper reciclat, sobres multiús i tòners reutilitzats. A més, consciencia els seus empleats sobre l'ús responsable d'aquests, amb mesures com la impressió a doble cara, l'aprofitament de paper utilitzat per l'altra cara, o evitar la utilització de CD o DVD per a la transmissió de fitxers.

- Gestió i tractament de residus. Es recomana als empleats de SegurCaixa Holding reduir el consum de paper, reutilitzar disquets, cintes de dades, carpetes i material d'arxius, i reciclatge d'ampolles. A més, se senyalitzen els espais per reciclar-hi els residus generats.

- Estalvi d'energia i aigua. S'estableixen recomanacions sobre: la utilització en mode de ventilació de les màquines de climatització després de la finalització de la jornada laboral, l'apagament dels llums de les sales i els lavabos quan no es facin servir, la utilització de les persianes per aprofitar la llum solar o per refrescar l'ambient, l'ús de les cisternes amb doble polsador als lavabos i la senyalització a través de recordatoris als interruptors de les sales de reunions, els lavabos i les impressores dels Serveis Centrals de Barcelona i Madrid perquè els empleats els apaguin quan no els utilitzin.

RESIDUS GENERATS PER AL SEU RECICLATGE	2007	2008	2009
Paper (kg)	35.644	34.486	36.358
Plàstic (kg)	2.648	2.545	3.019
Piles (kg)	35	24	48
Cartutxos de tòner (unitats)	381	348	274

Política de compres i requeriments mediambientals a proveïdors

El marc de relació amb els proveïdors

La política de compres de SegurCaixa Holding compleix de manera rigorosa el marc legal establert.

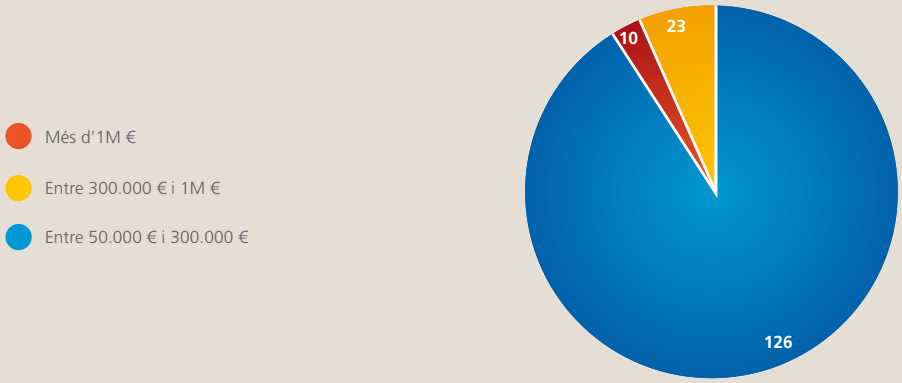
El marc de relació amb els proveïdors es basa en els principis de transparència, confiança i igualtat en l'accés als serveis, i s'assumeixen els principis establerts en la Norma de Compres, Contractació de Serveis i Pagament de Factures del Grup "la Caixa".

Aquests principis compatibilitzen la qualitat i la fiabilitat en el servei amb el valor i els compromisos ètics adquirits per SegurCaixa Holding. Durant tot el procés de relació amb els proveïdors, SegurCaixa Holding vetlla per la transparència i el rigor en la selecció dels seus col·laboradors, en l'adjudicació de contractes i en el compliment dels compromisos amb el medi ambient i amb els drets humans.

El 2009, més de 1.600 proveïdors han treballat per a SegurCaixa Holding. Al llarg de tot l'any no hi ha hagut cap incidència amb el pagament a proveïdors, el qual s'ha dut a terme d'acord amb les condicions acordades.

El 2009, més de 1.600 proveïdors han treballat per a SegurCaixa Holding

PRINCIPALS PROVEÏDORS PER VOLUM DE FACTURACIÓ



Criteris socials i mediambientals de compliment per part dels proveïdors

SegurCaixa Holding exigeix als seus proveïdors el compliment rigorós de la normativa legal en matèria de qüestions laborals, mercantils i fiscals.

Els proveïdors que treballen per a SegurCaixa Holding són empreses solvents i reputades que compleixen rigorosament la normativa legal vigent en matèria laboral, mercantil i fiscal i que respecten els drets laborals i humans. Això no obstant, i a causa del tipus d'activitat empresarial i també del seu àmbit nacional, no hi ha risc en matèria de Drets Humans, per la qual cosa la companyia no incorpora aquest criteri en la selecció de proveïdors.

En l'àmbit mediambiental, SegurCaixa Holding afegeix en els seus contractes amb proveïdors una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent. A més, actua proactivament en la difusió del compromís a favor de la sostenibilitat amb els seus proveïdors de Serveis Generals, àmbit en el qual existeix una incidència més gran sobre el medi ambient

Proveïdors d'assistència en l'Assegurança de la Llar

SegurCaixa Holding disposa de diversos proveïdors en el servei d'assistència de sinistres relacionats amb l'Assegurança de la Llar. L'assignació de les càrregues de treball als diferents proveïdors es regeix per unes normes de joc transparents i conegudes per tots els participants que es basen en la qualitat del servei ofert als clients del Grup. Així, al mateix temps que es fomenta la competició i la millora contínua, es garanteix el millor servei als assegurats.

Aquest eficaç model de gestió no seria possible si no es disposés de la metodologia i les eines necessàries per dur-lo a terme d'una manera eficaç.