

3

Contribución al bienestar de las personas



Atención al cliente

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Satisfacción del cliente	606.080 llamadas atendidas en el Call Center de la compañía, un 12% más que el año anterior. La calidad media de la llamada fue del 97,78% sobre 100.	Mantener el esfuerzo para medir constantemente la calidad, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
	Mantenimiento de exigentes niveles de calidad en el lanzamiento de nuevos productos de la gama de autos: el 94% de las llamadas recogidas de servicios de SecurCaixa Auto han sido atendidas en menos de 20 segundos, con un ratio de abandono inferior al 4%.	Seguir reduciendo el tiempo medio de los plazos de respuesta de las consultas y reclamaciones.
	Reducción del tiempo medio de los plazos de respuesta de consultas o reclamaciones. Por ejemplo, en el caso de la atención a clientes de seguros del hogar, se ha reducido el plazo de tramitación con intervención de perito de 11,71 días a 10,67.	En relación a la atención a clientes de seguros del hogar, aplicación de un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros, teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes.
	Definición de un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) para gestionar más ágilmente las peticiones recibidas desde las más de 5.000 oficinas de "la Caixa".	

Para SecurCaixa Holding, conocer la opinión de los clientes acerca de los productos y servicios que comercializa es el punto de partida para desarrollar nuevas soluciones o implantar mejoras en la actual cartera de aseguramiento y previsión. La satisfacción de los clientes es el mejor instrumento de medición de la calidad de la oferta de productos y servicios de SecurCaixa Holding. Por eso, a través de diversos mecanismos, como las encuestas de satisfacción periódicas, los buzones de sugerencias o las reclamaciones, la compañía conoce las necesidades de los asegurados, que evolucionan constantemente.

Encuestas de satisfacción

Identificar nuevas oportunidades de mejora es un requisito estratégico para el crecimiento y desarrollo de las líneas de negocio de SecurCaixa Holding. A la vez, conocer el nivel de satisfacción del cliente tras el servicio realizado es clave para dar respuesta a sus expectativas. Escuchando al cliente a través de las encuestas de

calidad que se realizan, se construyen los nuevos proyectos de futuro del Grupo.

Estas encuestas de satisfacción, implantadas desde el año 2003, tienen un gran peso a la hora de reforzar y modificar el modelo de gestión de SecurCaixa Holding. La opinión de más de 60.000 clientes atendidos por siniestros del hogar en 2008 muestra un perfil de satisfacción muy elevado. Las encuestas de calidad plantean al cliente algunas cuestiones relacionadas, entre otros muchos aspectos, con la atención recibida a través del servicio que ofrece la red de operadores telefónicos, el servicio de los reparadores y peritos o la rapidez en el pago de las indemnizaciones.

No obstante, SecurCaixa Holding plantea sus encuestas de satisfacción en todas las esferas de actividad de la compañía. La atención de los centros médicos previos a la suscripción o las prestaciones por baja laboral de los trabajadores autónomos son, entre otros muchos aspectos, objeto de evaluación.

Para SecurCaixa Holding, conocer el nivel de satisfacción del cliente tras el servicio realizado es clave para dar respuesta a sus expectativas

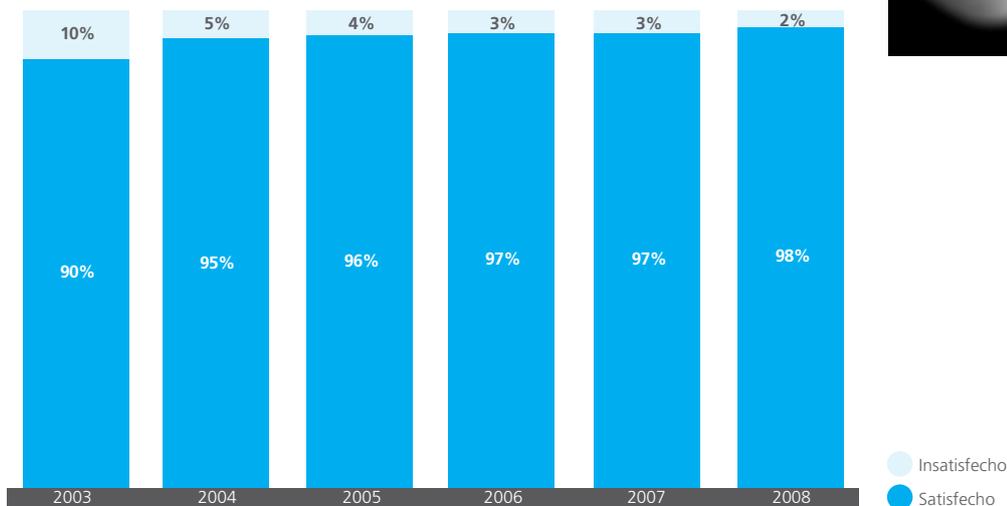
3. Contribución al bienestar de las personas

También resultan destacables los exigentes niveles de calidad que el Grupo ha fijado en los nuevos lanzamientos de productos de la gama de autos: SegurCaixa Auto en 2007 y SegurCaixa Moto en 2008. Por ejemplo, en el caso de las llamadas recogidas de servicios

de SegurCaixa Auto, el 94% han sido atendidas en menos de 20 segundos, con un ratio de abandono de llamada que no supera el 4%. Como resultado de ello, ambos productos han registrado unos niveles de satisfacción muy elevados.



Pregunta realizada a clientes atendidos por siniestro en el hogar: ¿Está usted satisfecho o insatisfecho con el servicio que le prestó la compañía?



Número de encuestas

2003	2004	2005	2006	2007	2008
300	2.805	20.051	46.904	60.130	60.739

Atención multicanal

SegurCaixa Holding cuenta con una plataforma multicanal de atención al cliente. El objetivo es ofrecer la máxima accesibilidad también a la hora de hacer llegar las sugerencias y consultas. Las cartas al director, el correo electrónico y el teléfono se unen, además, al Servicio del Defensor del Cliente de Seguros. También se pueden presentar las reclamaciones ante el Servicio de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Cada una de las reclamaciones que llegan de los clientes, así como sus consultas, son objeto de un riguroso análisis, un ágil tratamiento y una exhaustiva evaluación. En SegurCaixa Holding, las reclamaciones son gestionadas como una fuente de mejora, y su estudio resulta clave para garantizar la satisfacción permanente de las necesidades de los clientes. Una

vez recibidas y analizadas, la compañía procede sistemáticamente a responder con la máxima celeridad.

Un año más, SegurCaixa Holding se ha propuesto reducir los plazos de respuesta de cualquier consulta o reclamación. De cada una de ellas se extraen mejoras y soluciones que se incorporan internamente año tras año, y que tienen como objetivo la mejora permanente de las coberturas de los productos y el servicio prestado.

Los más de 3,3 millones de clientes de SegurCaixa Holding generan un elevado volumen de peticiones. A modo de ejemplo, en 2008, las llamadas atendidas por el Call Center de la compañía ascendieron a 606.080, un 12% más que el año anterior. La calidad media de la llamada fue del 97,78 sobre 100.

SegurCaixa Holding cuenta con una plataforma multicanal de atención al cliente. El objetivo es ofrecer la máxima accesibilidad también a la hora de hacer llegar las sugerencias y consultas de los clientes

Esta evaluación se realiza mediante la valoración de las llamadas de cada agente, teniendo en cuenta varios aspectos relacionados con el servicio prestado al cliente.

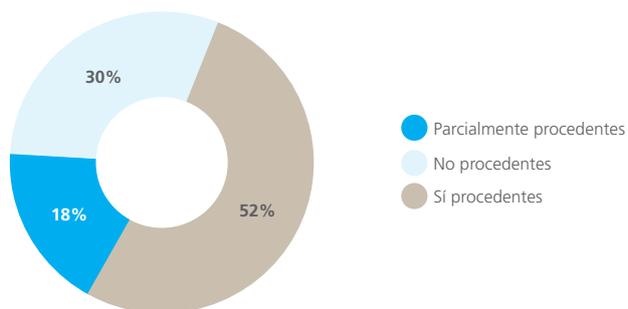
Cartas al director

El plazo máximo de respuesta de las cartas al director es de 5 días naturales y durante 2008, el plazo medio real ha sido de 4 días. Se han registrado

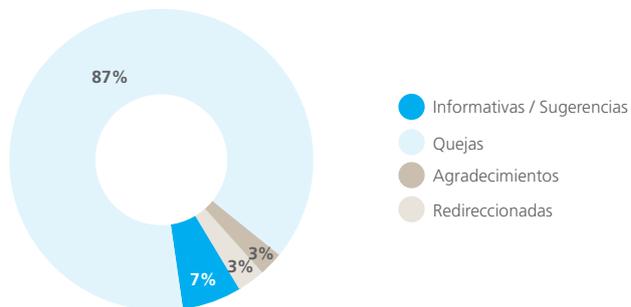
151 cartas al director, un 6% menos de cartas que en 2007, año en que fueron 161. De las cartas recibidas, el 52% fueron procedentes, el 30% no procedentes y el 18% parcialmente procedentes. Según la tipología del contenido, el 87% fueron quejas, el 7% informativas o de sugerencias, el 3% de agradecimientos y el 3% restante redireccionadas por haber sido enviadas al destino equivocado.



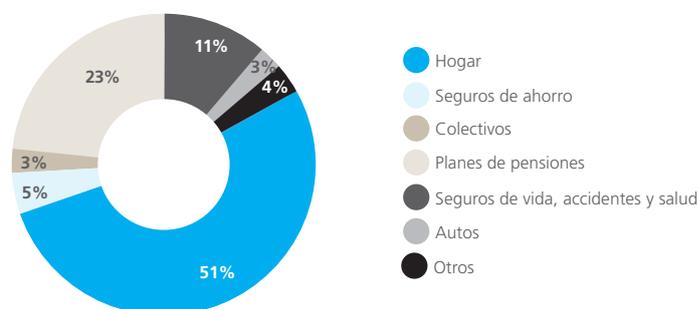
Cartas al director



Tipo de cartas



Total reclamaciones presentadas por producto



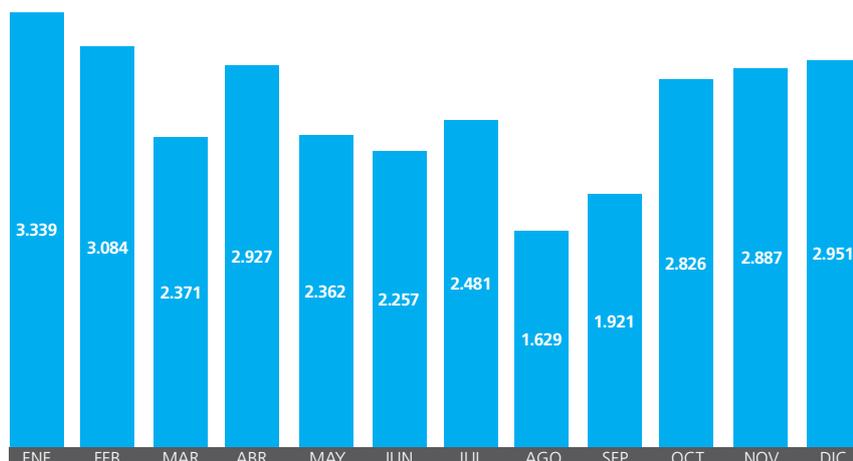
3. Contribución al bienestar de las personas

Peticiones de la Red de oficinas

Para SegurCaixa Holding, la gestión ágil de las peticiones recibidas desde las más de 5.000 oficinas de "la Caixa" es muy importante. En este sentido, durante 2008 se ha creado el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio), para gestionar las

peticiones recibidas de las oficinas. El plazo medio de respuesta de SegurCaixa Holding ha sido de 1,25 días, con sólo un 6,1% de las peticiones contestadas fuera de plazo. En total, se han recibido 31.035 CEIS (Comunicados Electrónicos InterCentros) frente a los 27.569 de 2007.

Evolución mensual del número de peticiones de oficina



Atención a clientes de seguros del hogar

En el caso del servicio de asistencia en el hogar, el principal motivo de insatisfacción es el tiempo que los servicios tardan en llegar al lugar, es decir, la demora del servicio. Por ello, durante 2008 se han implementado indicadores de servicio con todos los proveedores, lo que hace que el tiempo de tramitación se reduzca al mínimo posible. Por ejemplo, en el caso de los peritos, durante 2008 se ha reducido el plazo de tramitación de 11,71 días a 10,67.

El pasado año 2008, el departamento de Atención al Cliente de SegurCaixa Holding ha puesto en marcha un proyecto muy ambicioso, que consiste en crear un modelo predictivo de asignación de cargas de trabajo a los diferentes proveedores de asistencia del hogar. De este modo se asignan las diferentes pólizas a los proveedores según los siniestros y la zona geográfica, para optimizar los recursos. Con este nuevo funcionamiento, ha sido posible balancear las cargas de trabajo, dando más trabajo a los proveedores en aquellas zonas donde obtienen mejores resultados, y

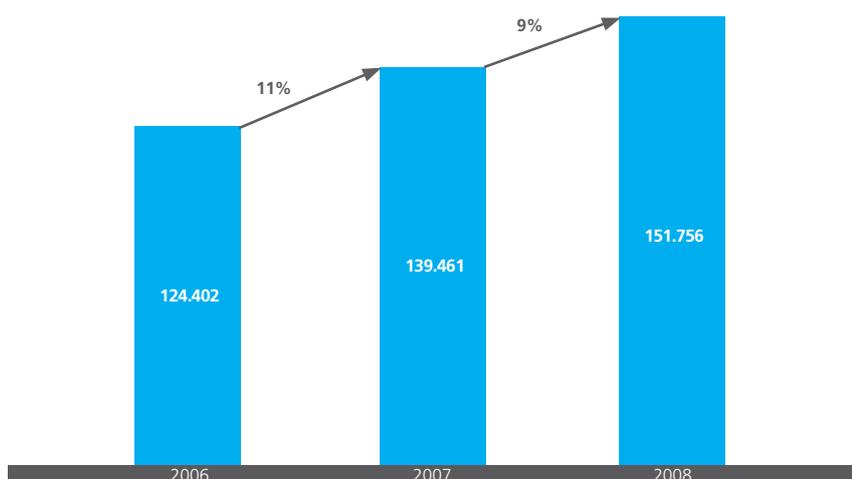
menos en aquellas con peores, lo cual redundará en una menor demora y una mayor calidad para el cliente. En lo referente a los peritos, se ha lanzado un nuevo sistema que aumenta la velocidad de tramitación en los siniestros.

El nivel de calidad de los servicios ofrecidos al cliente ha mejorado un año más, tal y como indican los datos de 2008. Así, el 99% de las tramitaciones por siniestros indemnizables han obtenido un grado de satisfacción elevado por parte del cliente con los plazos de tramitación muy reducidos. También ha sido así en los siniestros indemnizables con intervención de perito, donde la reducción del plazo de tramitación ha hecho posible pasar de un 98% de clientes satisfechos en 2007 a un 99% en 2008.

Durante 2009, el departamento tiene previsto aplicar un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes en la calidad del servicio.

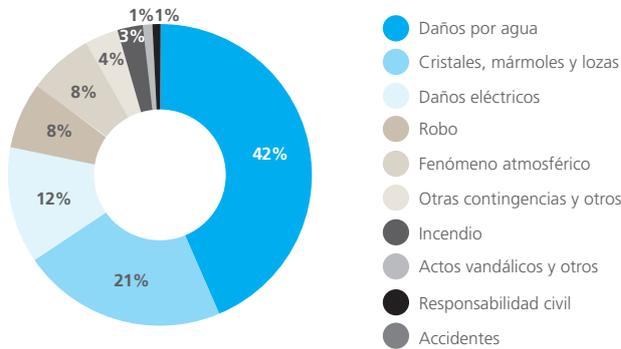


Número de siniestros del hogar tramitados



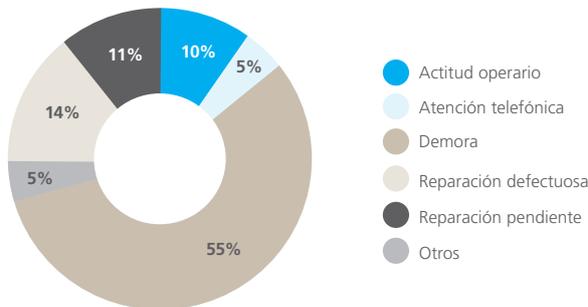
3. Contribución al bienestar de las personas

Siniestros del hogar por tipos



Cada una de las reclamaciones que llegan de los clientes, así como sus consultas, son objeto de un riguroso análisis y una exhaustiva evaluación

Reclamaciones por motivos 2008



El Defensor del Cliente

La actividad de gestión de reclamaciones de SegurCaixa Holding está presente en el Informe Anual del Defensor del Cliente correspondiente para el ejercicio 2008. En él se desglosa y detalla la gestión de las reclamaciones en las cajas de ahorro catalanas. En el caso de SegurCaixa Holding, este ámbito de actividad está presente en dos informes, uno relativo a SegurCaixa y otro a VidaCaixa. Ambos muestran con detalle el funcionamiento y los estándares de calidad que se dan durante el proceso de gestión de las reclamaciones.



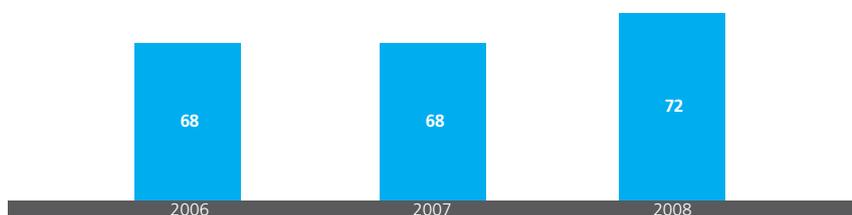
El Informe Anual del Defensor del Cliente recogió, en 2008, 72 procesos relativos a la actividad de SegurCaixa y se resolvieron 64. Por su parte, VidaCaixa recibió un total de 49 reclamaciones y se resolvieron 41.

En las dos líneas de negocio, hay que destacar el compromiso de SegurCaixa Holding con la atención personalizada.

Así, el Informe ha puesto de relieve que, tanto en VidaCaixa como en SegurCaixa, en más del 65% de los casos, el plazo de resolución de las reclamaciones fue inferior a dos meses. Durante el tiempo transcurrido entre que el Defensor recibe la carta hasta que se envía la resolución, tiene lugar el envío de la notificación del cliente al Defensor del Cliente, las gestiones del propio Defensor

La actividad de gestión de reclamaciones de SegurCaixa Holding está presente en el Informe Anual del Defensor del Cliente para el ejercicio 2008

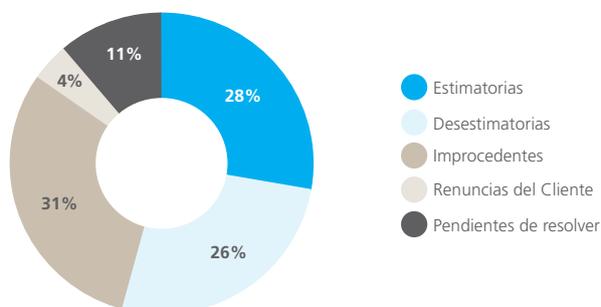
Evolución de las reclamaciones (SegurCaixa)



Reclamaciones entradas en 2008 (SegurCaixa)



Reclamaciones entradas en el año por tipo de resolución (SegurCaixa)



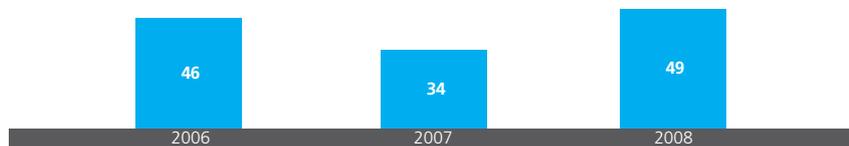
3. Contribución al bienestar de las personas

y la intervención de ambas compañías. En concreto, SegurCaixa registró un promedio de 42 días para resolver las reclamaciones de los clientes. Por su parte, el plazo medio de respuesta de VidaCaixa es de 44 días. Por otra parte,

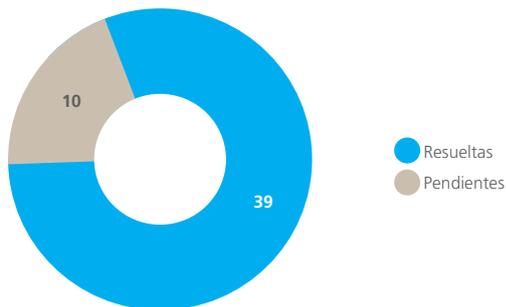
constan 13 reclamaciones a la Dirección General de Seguros (DGS) relacionadas con VidaCaixa y 19 sobre SegurCaixa. Durante 2008, la DGS resolvió 3 reclamaciones de VidaCaixa y 9 de SegurCaixa.

El Informe Anual del Defensor del Cliente ha puesto de relieve que, tanto en VidaCaixa como en SegurCaixa, en más del 65% de los casos, el plazo de resolución de las reclamaciones fue inferior a dos meses

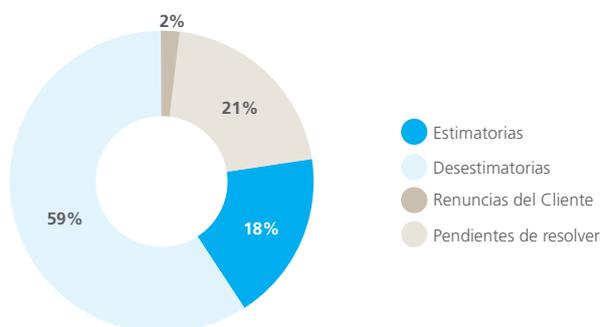
Evolución de las reclamaciones (VidaCaixa)



Reclamaciones entradas en 2008 (VidaCaixa):



Reclamaciones entradas en el año por tipo de resolución (VidaCaixa)



Un buen lugar para trabajar

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Mecanismos de participación y comunicación	<p>Teléfono línea directa con RRHH.</p> <p>Nueva herramienta de comunicación e-People.</p> <p>Otras opiniones <i>Ad-hoc</i>, como por ejemplo dinámicas para la definición de planes de formación por colectivos.</p>	Fomento de una cultura participativa en la que los empleados puedan aportar sus opiniones, sugerencias e ideas, facilitando los canales adecuados para ello.
Thalens 2010	A raíz de los resultados del estudio de Clima elaborado en 2007, se ha llevado a cabo la preparación y lanzamiento del proyecto Thalens 2010.	Desarrollo de tres líneas de actuación: Compromiso <i>in-out</i> , comunicación y participación, y formación y desarrollo.
Desarrollo de competencias (Gestión por competencias)	Desarrollo del nivel de competencias de conocimiento de la plantilla, que a finales de 2007 estaba en el 78,61% y a finales de 2008 en el 80,06%.	Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 81,25%.
Desarrollo profesional / Formación	<p>Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a la Línea Media, Delegados Comerciales, Coordinadores y resto de plantilla.</p> <p>La totalidad de asesores de AgenCaixa han seguido –algunos lo han finalizado– el Programa de Técnico Comercial en Seguros, acreditado por la Universitat Oberta de Catalunya, de tres años de duración. Desde la dirección de AgenCaixa y RRHH-Formación se ha reorientado el itinerario de este programa, con la intención de implantar uno nuevo a lo largo de 2009.</p>	<p>Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a Coordinadores.</p> <p>Diseñar un nuevo plan de formación personalizado para la Línea Media.</p> <p>Diseñar un nuevo plan de formación dirigido a la plantilla con el que se iniciará la programación de formación en habilidades.</p> <p>Incorporar al Programa de Técnico Comercial en Seguros contenidos en materia aseguradora recogidos en el Programa European Financial Advisor (EFA), así como entrenar las habilidades comerciales de los empleados de AgenCaixa, todo ello ampliando su duración un año más (4 años en total).</p>

Sin duda, el equipo humano de SegurCaixa Holding es el activo más valioso. Profesionales con un alto nivel de formación, motivación y experiencia en el ámbito de los seguros han contribuido al crecimiento y liderazgo que ocupa el Grupo en el sector. En total, la plantilla de SegurCaixa Holding está compuesta por 888 empleados, de los que 471 pertenecen a los Servicios Centrales y 417 a AgenCaixa, la red de asesores comerciales especializados del Grupo.

El carácter versátil y dinámico de sus productos y servicios identifica también a sus trabajadores. En conjunto, el equipo humano se distingue por su heterogeneidad y la diversidad de perfiles, con un único objetivo: adaptarse constantemente a las necesidades de los clientes y prestarles el mejor servicio. Si bien la pluralidad es un rasgo definitorio, la plantilla de SegurCaixa Holding tiene mayoría femenina: un 65% de la plantilla son mujeres, frente a un 35%

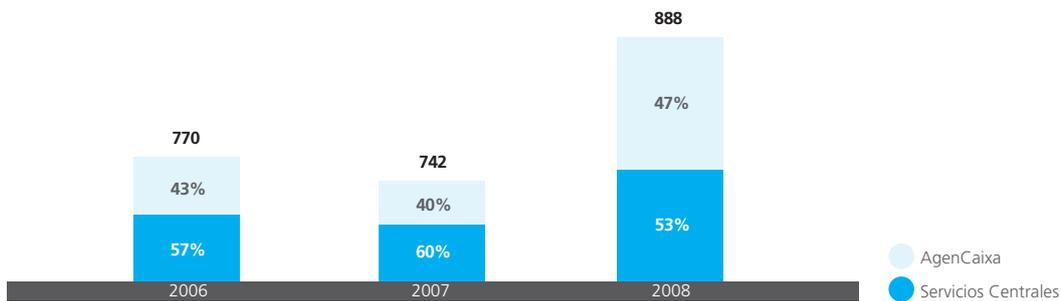
3. Contribución al bienestar de las personas

de hombres. También en la Dirección de la compañía la presencia de las mujeres adquiere especial relevancia en comparación con el resto del sector: el 25% del equipo directivo y la línea media de SecurCaixa Holding está formado por mujeres.

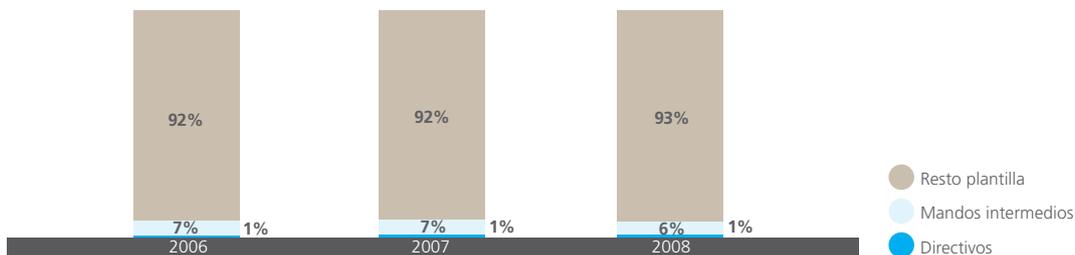
Otra de las características que define al equipo profesional de SecurCaixa Holding

es la antigüedad. Los directivos tienen una trayectoria media en la compañía de 14,6 años; la plantilla de AgenCaixa, de 6,7 años, y los empleados de Servicios Centrales, de 9,2 años. Con una media de edad que oscila entre los 38 años de los Servicios Centrales y los 39 de AgenCaixa, más del 85% de la plantilla está empleada con contrato laboral fijo a tiempo completo.

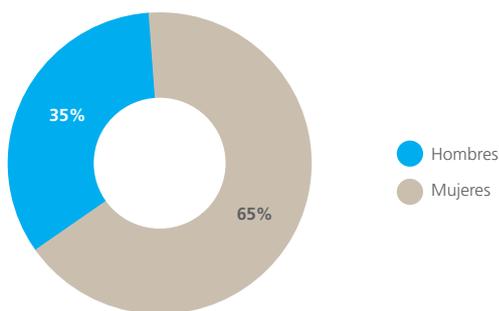
Nº total de empleados que conforman la plantilla



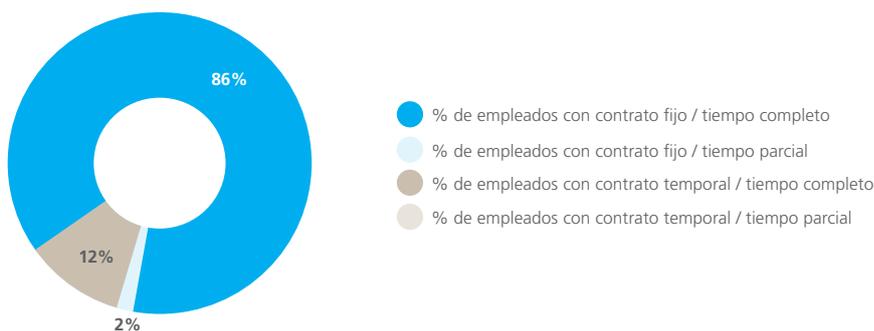
Distribución de la plantilla por categoría profesional



Distribución de la plantilla por género



Tipo de contrato



Distribución de la plantilla por Comunidades Autónomas

Cataluña	626	70%
Madrid	108	12%
País Vasco	24	3%
Valencia	14	2%
Canarias	7	1%
Aragón	21	2%
Galicia	13	1%
Andalucía	44	5%
Baleares	31	4%
Total	888	100%

Distribución de la plantilla por franja de edad

Total SegurCaixa Holding	Servicios Centrales	AgenCaixa	Total	
Hasta 30	95	66	161	18%
Entre 31 y 40	220	205	425	48%
Entre 41 y 50	115	103	218	25%
Mayores de 50	41	43	84	9%
Total	471	417	888	100%

Diálogo

La comunicación es la base sobre la que se van incorporando nuevas mejoras al entorno de trabajo, que fomentan el buen clima laboral, contribuyendo a la realización personal y profesional del empleado. A través de una comunicación fluida y constante, se refuerza además el vínculo entre el empleado y los valores que identifican la compañía. Un gran abanico de mecanismos que, a través de diversos canales, se convierten en el punto de apoyo de una plantilla motivada, implicada y, sobre todo, escuchada. Entre los mecanismos de participación y comunicación que SegurCaixa Holding pone en práctica con sus empleados destacan:

Análisis de clima laboral

Cada dos años, SegurCaixa Holding realiza un sondeo de opinión entre sus empleados con el objetivo de evaluar las expectativas, demandas y necesidades de los empleados en su lugar de trabajo. De sus resultados se extraen conclusiones

que sirven para adoptar nuevas directrices en la política de recursos humanos.

El último sondeo realizado fue en diciembre de 2007 y contó con una participación del 65% del total de la plantilla. Valorando cada aspecto en una escala del 0 al 5, la media se situó en 3,4 puntos. En general, todos los temas puestos de relieve, como el liderazgo, los colaboradores, la retribución global, la satisfacción de la tarea y los recursos, fueron valorados por encima de 3, constatando el alto nivel de satisfacción global del conjunto de empleados.

Programa Di+

Tras el estudio de clima laboral realizado en 2005, SegurCaixa Holding desarrolló el programa Di+, en el que establecía un conjunto de líneas de actuación, iniciativas y proyectos pensados específicamente para cubrir las carencias que se pusieron de relevancia. Con una duración prevista de 2 años, durante

3. Contribución al bienestar de las personas

este ejercicio se han sucedido diversas actividades que han puesto énfasis en la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión del conocimiento.

Uno de los programas más completos que ha obtenido un buen nivel de acogida por parte del empleado ha sido Tardes abiertas de formación en SegurCaixa Holding. El objetivo no es otro que generar nuevas inquietudes, reflexiones y expectativas sobre su desarrollo profesional, personal y familiar. Los empleados de Madrid y Barcelona han contado con un extenso programa de charlas y seminarios, de asistencia voluntaria.

Junto con la realización profesional y la capacitación, la salud y su relación con los centros de trabajo es otro de los temas que más preocupan al empleado. Para solventar y despejar dudas y preguntas sobre estos temas, SegurCaixa Holding concibió el Programa para la Salud y el Bienestar laboral. Tras el éxito de participación registrado en 2007, este año el programa ha trabajado sobre los siguientes temas:

- Riesgo Cardiovascular y Actividad Física.
- Gestión del tiempo.
- Mapa de carreteras para una familia eficaz.
- Primeros auxilios.
- Taller para la preparación de la evaluación: Sin dos no hay entrevista.

Proyecto Thalens 2010

Concedora de que el mayor activo de una empresa es su capital humano, y con el objetivo de potenciar y crear estrategias de gestión del talento de las personas, SegurCaixa Holding ha creado en el año 2008 el proyecto Thalens 2010. Una iniciativa desarrollada a partir del entorno actual, social y económico, y de los valores corporativos de la compañía, en la que también se ha tenido en cuenta el Cuadro de Mando Integral (CMI), que recoge la estrategia del Grupo, así como el último Estudio de Clima Laboral, realizado en 2007. El proyecto se basa en tres puntos:

- **Compromiso:** Thalens 2010 potencia el compromiso con los clientes, los empleados, la sociedad y el medio ambiente. Así surgió el equipo Retorn, un grupo autónomo de integrantes de la organización que tiene como función promover diferentes proyectos en ámbitos de actuación definidos, como son: Empleados (actos culturales, eventos deportivos, hábitos saludables, etc.), Sociedad (participación en ONG, Voluntariado Corporativo) y Medio Ambiente (colaboración con diversos organismos públicos). Además de estas actividades, el proyecto contempla el Plan de Igualdad, que fomenta la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de ningún colectivo.

El objetivo del proyecto Thalens 2010 es gestionar el talento de las personas y alcanzar la excelencia de SegurCaixa Holding como lugar de trabajo

di+ **Tardes de Formación 2008**
Programa de formación y desarrollo 2008

PROGRAMA DE TARDES ABIERTAS DE FORMACIÓN EN CAIFOR está compuesto por charlas que tienen como objetivo generar inquietudes y reflexiones frente a temas variados, ya sean de interés profesional, personal, familiar, etc. Éstas no pretenden ser un curso de formación si no, a través de temas y ponentes de actualidad, compartir ideas, mensajes, opiniones, etc.

A continuación os presentamos las charlas programadas para este año. Como siempre, están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario ¡Os animamos a participar!

9 Abril Optimiza tu tiempo. Josep Mas Font, consejero, coach y consultor para destacables compañías.
En la actualidad todos tenemos múltiples obligaciones y tareas. A pesar de nuestra gran dedicación diaria, nuestro tiempo no resulta suficiente y en numerosas ocasiones tenemos la sensación de que no controlamos nuestro día. Por ello, este seminario pretende introducir aquellas habilidades que potencian la capacidad de obtener una mayor satisfacción y rendimiento mediante la adecuada gestión del tiempo.

20 May La buena conducción. Carlos Benítez, jefe de redes externas de Caifor.
Este seminario pretende dar consejos prácticos para hacer una buena conducción de nuestro vehículo así como las formas principales a las que debemos prestar especial atención. En un ambiente de aprendizaje interactivo analizaremos muchos factores que ponen en peligro nuestra integridad y la de los demás, así como tenemos en cuenta una serie de recomendaciones, siempre fundamentadas en hechos.

Estos seminarios y charlas están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario.
¡Os animamos a participar!

CAIFOR

- **Comunicación y participación:** SegurCaixa Holding anima a sus empleados a participar en las actividades de la empresa, fomentando así una cultura participativa orientada a la innovación. A través del proyecto Innova+, el equipo Return o la herramienta de comunicación e-People, los empleados pueden aportar opiniones, sugerencias e ideas relacionadas con los proyectos que desarrolla la entidad. En cuanto a la captación de talento, la empresa dedica grandes esfuerzos a promocionarse como una organización generadora de empleo de primer orden y calidad, para lo cual ha establecido diferentes lazos de colaboración con universidades, escuelas de negocio o consultoras del país.
- **Formación y desarrollo:** Para SegurCaixa Holding, la capacitación de sus empleados es esencial y, por eso apuesta por un aprendizaje continuo. En este sentido, el proyecto Thalens 2010 contempla la creación de nuevos y mejores planes de formación para que la plantilla pueda desarrollar una carrera de éxito. Para ello, cuenta con una amplia variedad de cursos, seminarios y charlas enfocados a los diferentes perfiles profesionales presentes en la entidad.

Dirección y liderazgo

Con el objetivo de reforzar el liderazgo en el Grupo, se ha desarrollado el Programa de Desarrollo de Estilo de Liderazgo, dirigido a los Directores de Área y Jefes de Departamento de SegurCaixa Holding. Con esta acción se pretende potenciar la Línea Media de la compañía como líderes que equilibran la gestión de las personas y del negocio, atendiendo a través del coaching necesidades y particularidades específicas.

Por otra parte, se ha impartido el Programa de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA), basado en el desarrollo de conocimientos y habilidades enfocados a la dirección comercial, gestión de personas y equipos y conocimientos técnicos.

La gestión positiva de conflictos, las finanzas para no financieros y los mercados financieros son otros ámbitos que inciden de manera positiva en el desarrollo profesional de los empleados y que SegurCaixa Holding ha impulsado en diversos cursos formativos. De cara al ejercicio 2009, el Grupo prevé ofrecer una formación a la Línea Media mucho más individualizada, acorde con sus necesidades concretas, ya sean orientadas al desarrollo de habilidades de *management* o bien conocimientos técnicos. La inteligencia emocional, la innovación y la creatividad son aspectos que serán trabajados.



3. Contribución al bienestar de las personas

Por último, encontramos el Programa de Desarrollo de Coordinadores, que tiene como objetivo desarrollar las competencias claves y asociadas al rol de los coordinadores. Durante este 2008 se han realizado las siguientes acciones de formación sobre los siguientes temas:

- Fundamentos del liderazgo para nuevos coordinadores.
- Gestión del tiempo.
- Gestión de conflictos.
- Negociación.

Una velada solidaria

Retorn es uno de los ejes más importantes dentro de las iniciativas integradas en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de SegurCaixa Holding. Este grupo de empleados, que participan voluntariamente, ceden parte de su tiempo libre al proyecto de compromiso social de SegurCaixa Holding. Un año más, se han organizado diversas actividades de carácter social, que revierten de manera positiva en tres ámbitos de actuación: la sociedad, el medio ambiente y las personas. En concreto, durante el ejercicio 2008 se han subvencionado 24 actividades distintas, en las que han participado de manera activa los empleados. Este año, además, se ha organizado la primera cena benéfica de Retorn, con el objetivo de reforzar la relación entre todos los empleados de SegurCaixa Holding y recaudar fondos destinados a tres entidades diferentes.

En conjunto, con la aportación desinteresada de cada persona más la colaboración de SegurCaixa Holding, se recaudaron 3.000 euros, que se repartieron equitativamente entre las siguientes ONG: Fundació Privada Nens i Nenes amb Càncer, ADA (Asociación para el Desarrollo de Adivaris) y Magos para la esperanza. Previamente a la cena, tuvo lugar una presentación del proyecto global de Retorn para dar a conocer al público asistente su finalidad, las actividades desarrolladas, los proyectos de futuro, etc.

Gracias al impulso de los empleados y al apoyo brindado por SegurCaixa Holding, otras muchas entidades sociales se han visto beneficiadas a lo largo del ejercicio 2008. Payasos Sin Fronteras, la Fundació de TV3, la Fundación Apadrina un Àrbol o la Asociación Educación Sin Límites forman parte del programa de compromiso social emprendido desde SegurCaixa Holding.



Canales de comunicación de SegurCaixa Holding con sus empleados

Mantener y reforzar la red de canales de comunicación a disposición del empleado es una actividad prioritaria para garantizar un flujo de participación dinámico y realmente eficaz. Por eso es tan importante hacer accesibles las propuestas de mejora, sugerencias, consultas y reclamaciones de la manera más cómoda para cada empleado.

Proyecto Innova+

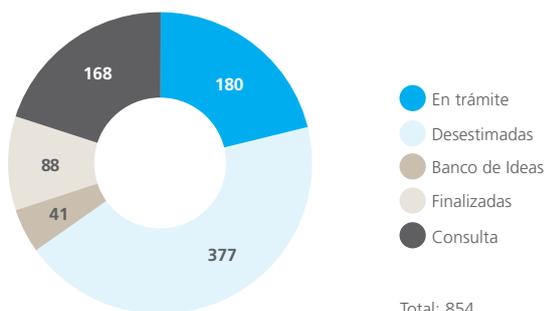
Como consecuencia del Plan La Calidad Somos Todos y en línea con el Plan Estratégico 2007-2010, ha surgido un proyecto muy ambicioso bautizado como Innova+, que contribuirá a seguir siendo líderes en el crecimiento y desarrollo profesional y personal del equipo humano a través de la innovación. El proyecto, no obstante, se ha concebido con la vocación de incorporar la innovación en la cultura de SegurCaixa Holding de manera permanente y perdurable, por encima de proyectos aislados y a través de un método sistemático, basado en la

comunicación, la selección de ideas, la capacitación, la decisión, etc. Conocer nuevas oportunidades de mercado, saber más sobre las necesidades de los clientes, incrementar la productividad y buscar nuevas estrategias de retención de clientes, son algunas de las líneas de innovación sobre las que se articulará este proyecto, y en las que ya se ha estado trabajando en el año 2008.

La materia prima del proyecto de innovación son las ideas. En este sentido, se han habilitado los canales adecuados para el correcto flujo y gestión de las mismas a través del Portal Innova. Durante el pasado ejercicio se recibieron un total de 854 ideas, 428 provenientes de empleados del Grupo y 426 de las oficinas de "la Caixa". Una vez más, se ha puesto de relieve la actitud participativa e implicación de la plantilla y oficinas de "la Caixa", cuyas aportaciones se han elevado un 11% respecto a 2007. Teniendo en cuenta únicamente las ideas aportadas por los empleados de SegurCaixa Holding, el crecimiento ha sido del 48%.

A través de diversos medios de participación, como el Portal Innova+, la herramienta e-People o el espacio virtual del equipo Return, los empleados ven ampliada la red de instrumentos con los que hacer llegar sus opiniones, sugerencias e ideas a los proyectos que desarrolla SegurCaixa Holding

Ideas recibidas en 2008



Un nuevo portal de IDEAS

Durante el año 2008, SegurCaixa Holding ha estado trabajando en la definición y desarrollo de una nueva aplicación web cuya implantación está prevista para el primer trimestre de 2009. A través de esta aplicación, a la que se accederá desde el Portal Innova, se podrá conocer en todo momento el estado en el que se encuentra cada idea, así como consultar las ideas propuestas por otras personas del departamento o delegación comercial. Esta nueva aplicación dispondrá además de herramientas que facilitarán la gestión y seguimiento de las ideas por parte de gestores y administradores, aportando una mayor agilidad.



3. Contribución al bienestar de las personas

Área Informativa

Área Informativa es la revista interna de los empleados de SegurCaixa Holding, cuya periodicidad de publicación es trimestral. Tras más de 16 años en funcionamiento, se ha consolidado como uno de los vehículos de comunicación y diálogo de referencia. Noticias relacionadas con el sector, la evolución de su actividad, actividades de Responsabilidad Social Corporativa, nombramientos y otros eventos, tienen cabida en sus páginas.

Otros canales de comunicación

La comunicación bidireccional desde la Dirección del Grupo es otra de las actuaciones que más se refuerzan año tras año, apostando por comunicaciones presenciales y que se suceden a lo largo del ejercicio. Es el caso de la presentación de los resultados anuales, por ejemplo, cuando el Consejero Delegado y el Director General de SegurCaixa Holding comparten con los empleados al cierre del año las claves de los resultados registrados y adelantan las líneas de actuación más significativas que se seguirán al año siguiente. La Dirección, por su parte, también dispone de su propio encuentro a través de la Reunión de la Dirección, en la que se exponen a la Línea Media los principales eventos del trimestre y la evolución del Grupo. Por último, cabe destacar el encuentro anual de la Dirección de SegurCaixa Holding, en el que la Dirección y la Línea Media comparten la evolución y los objetivos de cada Área para el ejercicio siguiente.

Conscientes, por otra parte, del conocimiento del cliente que tiene la red de oficinas, se han puesto en marcha dos nuevas iniciativas surgidas durante el ejercicio 2007. Se trata de las reuniones de contraste y las encuestas ad-hoc. Las reuniones de contraste, por un lado, son sesiones en formato 'reunión de trabajo' en las que se tratan temas concretos y a las que asisten empleados de SegurCaixa Holding y empleados de "la Caixa". Estos encuentros se centran principalmente en un tema específico, como puede ser Autos, Salud, Pymes, Servicio Postventa, etc., con el objetivo de recoger todas las propuestas de mejora que surgen de las oficinas. Durante el ejercicio 2008 se han realizado 12 sesiones: 1 en Zaragoza, 3 en Málaga, 3 en Sevilla y 5 en Madrid, las cuales han registrado una asistencia media de ocho personas por oficina, entre directores, subdirectores y asesores financieros.

Las encuestas *ad-hoc*, por su parte, son unas encuestas específicas que, independientemente de la Encuesta de Satisfacción de las oficinas de "la Caixa", se ponen en marcha a través de la Intranet del Grupo. Durante el ejercicio 2008 se han realizado dos encuestas en las que se han identificado nuevos proyectos de mejora, que han sido incorporados al Plan de Calidad.

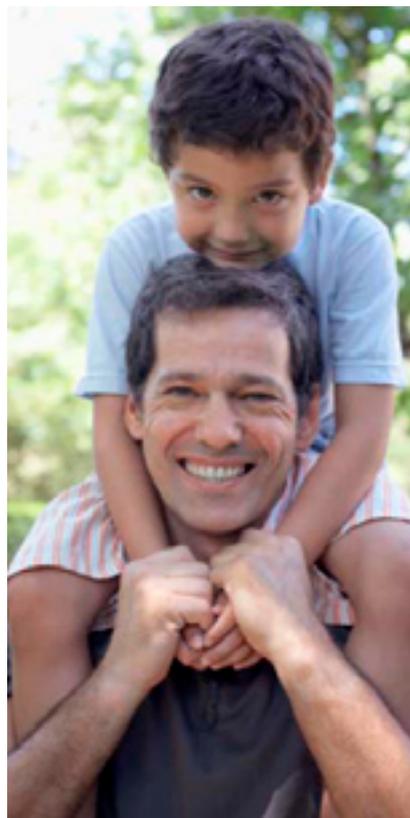


Conciliación

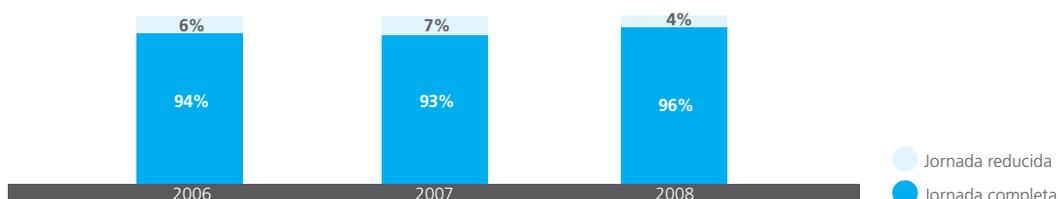
Apostar por la conciliación de la vida personal y laboral es apostar por el bienestar de la plantilla. Su tranquilidad y nivel de satisfacción son cruciales para la marcha de la actividad de la compañía. Consciente de su importancia, SegurCaixa Holding ha extendido y reforzado varias medidas que permiten compatibilizar de manera óptima familia y trabajo. La flexibilidad horaria y la reducción de jornada son algunas de las más destacadas. En concreto, en los Servicios Centrales hay una flexibilidad de una hora en la entrada, pudiendo realizarse ésta entre las 8 h y las 9 h de la mañana. La misma flexibilidad existe a la hora de la comida, ya que la pausa puede ser de una o de dos horas, y todos los viernes del año la jornada de trabajo es de 8 h a 15 h. Además, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, la jornada laboral es continuada, de 8 h a 15 h. Por último, hay una jornada especial en vísperas del día de Reyes, Viernes Santo y Navidad.

Atendiendo a las especificidades de cada uno de los empleados, éstos también disponen de unos márgenes que, dentro de unos límites establecidos, permiten modificar ligeramente su horario laboral. Por otra parte, la reducción de jornada es otra de las medidas que mejor recibimiento han registrado por parte de los empleados con hijos menores de 10 años. A finales de 2008, un total de 39 empleados se había acogido a una reducción de jornada de entre el 50% y el 87%. Los empleados de los Servicios Centrales tienen la posibilidad de acumular los días de lactancia en un período de 15 días laborales y los empleados de AgenCaixa en un período de 10 días laborales, contados a partir del final del período de baja maternal.

Asimismo, SegurCaixa Holding cubre la póliza de seguro médico de todos sus empleados y ofrece ventajas económicas para los familiares de los mismos (hijos y cónyuge), de tal modo que facilita a su plantilla una asistencia sanitaria de calidad.



Número de empleados que trabajan a jornada completa o reducida



Número de empleados que trabajan en esquema de jornada reducida

% de empleados que lo solicitan por maternidad 100%

3. Contribución al bienestar de las personas

Igualdad de oportunidades e integración laboral

Desde el principio de su actividad, la no discriminación ha sido el filtro a través del cual la compañía ha apostado por una plantilla heterogénea, plural y dinámica. Así, SegurCaixa Holding rechaza por completo cualquier actuación que discrimine a un potencial trabajador por cuestiones relacionadas con el género, el origen étnico u otra circunstancia ajena a su capacidad profesional. Por eso, entre otras cosas, no existen diferencias en la retribución bruta asignada a mujeres y a hombres. Durante el ejercicio 2008, SegurCaixa Holding incorporó 225 nuevos trabajadores, el 61% de ellos mujeres.

En SegurCaixa Holding trabajan cinco personas con diferentes grados de minusvalía. Durante el pasado año se ha trabajado intensamente para identificar perfiles laborales que se ajusten a la actividad del Grupo y, en cumplimiento de la Ley de Inserción Social del Minusválido (LISMI), la compañía asume las medidas alternativas previstas al respecto. En concreto, SegurCaixa Holding ha invertido en el ejercicio 2008 un total de 114.826 euros en

la integración de las personas con discapacidad. Del total invertido, 44.753 euros han correspondido al acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco para la puesta en marcha del Plan Familia. A través de este programa, los familiares con discapacidad de los empleados pueden desarrollar habilidades, capacidades y actitudes que favorezcan aquellos aspectos más importantes en su integración social y laboral. Dentro de este ámbito, SegurCaixa Holding ha contribuido de manera activa en la asignatura Las Personas con Dependencias en la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), para estudiantes de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, incidiendo en la problemática social de las personas con discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales, temporales o permanentes, para favorecer su integración en la sociedad. El resto de la inversión corresponde a la integración social y laboral de las personas con minusvalía; es decir, 71.073 euros se han destinado a la contratación de bienes y servicios en dos empresas que tienen la calificación de centro especial de empleo, una de las cuales se dedica a la recogida selectiva de desechos.

Las mujeres en SegurCaixa Holding

	2006	2007	2008
% de mujeres en el equipo directivo	26%	26%	25%
% de mujeres directivas con hijos a su cargo	69%	69%	69%

Respeto a los derechos colectivos

Además del Convenio Colectivo, que cubre al 100% de los empleados, SegurCaixa Holding dispone de diferentes pactos de empresa con el objetivo de mejorar de manera sustancial las condiciones laborales establecidas en los convenios sectoriales de los empleados. El Convenio del Sector Asegurador y el Pacto de Mejora de Empresa cubren las necesidades de

los empleados de Servicios Centrales en este ámbito, mientras que el Convenio del Sector de Empresas de Mediación y el Pacto del Sistema de Retribución Variable cubren a los profesionales de AgenCaixa.

La plantilla también cuenta con el apoyo de diversos Comités de Empresa, a través de la implicación de 38 empleados. Concretamente, en AgenCaixa, S.A. existen dos Comités, uno en Barcelona

3. Contribución al bienestar de las personas

y otro en Madrid; dos Delegados de Personal, en las Delegaciones Comerciales de Sevilla y Girona, y dos Secciones Sindicales. Por otra parte, la empresa Grupo Asegurador de "la Caixa", AIE cuenta con un Comité de Empresa y un Delegado Sindical, y en SegurCaixa, S.A. existen tres Delegados de Personal. En los diversos comités de empresa tienen representación las asociaciones sindicales CCOO y UGT.

Por segundo año, 2 empleados se han dedicado en exclusiva a las tareas de representación de los trabajadores. A ambos colaboradores se les ha eximido de las obligaciones inherentes a su puesto de trabajo para destinar la

totalidad de las 1.700 y 1.736 horas de la jornada anual, respectivamente, a ejercer funciones representativas. Cabe destacar que, en lo que se refiere a cambios organizativos, se siguen los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, mientras que para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo se cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.

Un año más, no se ha producido ningún incidente en cuestiones relacionadas con la violación de la libertad de asociación y de negociación colectiva, ni ninguna otra denuncia de los empleados del Grupo en el ámbito local.



Durante el 2008 han tenido lugar las siguientes elecciones sindicales:

Empresa	Lugar	Fecha elecciones	Nº representantes
Grupo Aseg.	Barcelona	02/06/2008	13
VidaCaixa	Barcelona	02/06/2008	5
AgenCaixa	Tarragona	28/05/2008	1
AgenCaixa	Madrid	11/12/2008	5

3. Contribución al bienestar de las personas

Ventajas y beneficios sociales

Gracias a su experiencia y liderazgo en el sector de la previsión social, SegurCaixa Holding ofrece un amplio abanico de servicios y beneficios sociales, que se extiende desde los seguros de salud y planes de pensiones hasta las ayudas para

estudios universitarios e idiomas. Con el objetivo de cubrir sus necesidades y aportar un valor añadido a la retribución salarial de la empresa, SegurCaixa Holding ha destinado en 2008 un volumen de gasto en estas partidas de 40 millones de euros, lo que representa aproximadamente un 20% del resultado neto obtenido por SegurCaixa Holding a lo largo del año.

	2007	2008
Complemento salarial total de los empleados (millones de euros)	1,5	1,5
Porcentaje que representa esta inversión sobre el resultado neto obtenido por SegurCaixa Holding a lo largo del año	1%	1%

Complemento de retribución salarial de la empresa 2008	Inversión total en miles de euros realizada en servicios y beneficios sociales	Empleados Beneficiarios
Plan de pensiones colectivo	338	640
Seguro de vida colectivo y sanitario	504	Todos
Ayuda económica para los empleados con hijos	168	389
Subvención de estudios universitarios e idiomas	21	46
Tíquet Restaurante diario en jornada partida SSCC	512	Todos

Gastos de personal (en miles de euros)



Competencia profesional

La calidad de los nuevos empleados es la clave que garantiza el crecimiento de la plantilla de SegurCaixa Holding. En 2008, se han incorporado al Grupo un total de 56 personas en los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding y 169 en AgenCaixa.

Los criterios de selección y promoción diseñados en SegurCaixa Holding

aseguran la igualdad de oportunidades entre todos los candidatos, sin distinciones de ningún tipo y atendiendo únicamente a aspectos relativos a la capacitación y adecuación de las personas al puesto de trabajo. Para SegurCaixa Holding, la captación y retención del talento es uno de los aspectos clave de su política de recursos humanos.

Selección y acogida

El programa de acogida y seguimiento para nuevos empleados cumple con los siguientes objetivos:

- Facilitar la integración de los empleados al Grupo.
- Informarles sobre los aspectos legales, presentación de la compañía, modelos de gestión, etc.
- Situar al nuevo colaborador ante las funciones de su puesto e informarle de las relaciones que debe mantener con otras personas o funciones.

Además de la reunión de acogida, una vez al año se organiza el curso virtual Curso de seguros en el entorno de formación virtual de SegurCaixa Holding, Aul@Forum, dirigido a todas las personas que se han incorporado al Grupo durante el año. Este curso tiene una duración de 25 horas y su objetivo es dar a conocer los conceptos básicos, técnicos y legales del seguro, así como identificar los productos individuales comercializados por SegurCaixa Holding, atendiendo a aspectos técnicos, legales y comerciales.

Paralelamente, se ha creado un espacio especial para la selección, la acogida y la formación de los nuevos asesores de AgenCaixa, con el que se facilita la máxima aportación al negocio en el menor tiempo posible. Este espacio es La Escuela AgenCaixa.

En la Escuela colaboran diferentes departamentos de Servicios Centrales, como Atención al cliente Hogar y diversos, Atención al cliente Vida, Salud y Pensiones, Auto, Negocio Mediado, Call Center, Pymes, Servicios Generales, RRHH, Sistemas y, por supuesto, Formación. Todos ellos participan en la misión de la Escuela AgenCaixa, ofreciendo atenta colaboración para garantizar el aprendizaje de los nuevos empleados y el inicio del desarrollo profesional en AgenCaixa de las nuevas incorporaciones. En total, en 2008 se han gestionado 8 nuevas promociones, en las que se trabajó con más de 160 asesores en 870 horas impartidas.

A través del proyecto de la Escuela AgenCaixa, todos los departamentos implicados participaron de forma activa en la consolidación del Plan de Expansión de AgenCaixa.



Promoción

Además de la difusión externa, las ofertas de trabajo se publican internamente a través de una base de datos accesible para todos los empleados del Grupo y del correo electrónico corporativo, ofreciendo a la plantilla la posibilidad de promocionar horizontal y verticalmente, así como afrontar nuevos retos profesionales dentro de la compañía.

En 2008 han promocionado 12 personas a nivel horizontal y 31 que han supuesto un cambio de categoría profesional.

Adicionalmente, y con el fin de fomentar el interés de jóvenes universitarios por la compañía, SegurCaixa Holding asiste a los Foros de Empresas que se celebran en diferentes universidades, a la vez que se realizan diversas presentaciones del Grupo a foros de estudiantes próximos al momento de acceso al mundo laboral.

El 100% de empleados cuenta con un perfil de competencias definido, mientras que un total de 453 empleados han sido evaluados durante el año en base a sus competencias.

3. Contribución al bienestar de las personas

Nuevas incorporaciones y promociones internas

	2007	2008
Nº total de vacantes publicadas internamente	48	187
Nº total de nuevos profesionales incorporados	60	225
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	68%	61%
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	32%	39%
Nº total de promociones horizontales realizadas	6	12
% de mujeres sobre las promociones	100%	66%
% de hombres sobre las promociones	0%	34%
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	0	31
% de mujeres sobre las promociones	—	68%
% de hombres sobre las promociones	—	32%

Índice de rotación por sexo

	Servicios Centrales	AgenCaixa
Hombres	2%	9%
Mujeres	5%	3%
General	4%	5%

Índice de rotación por franja de edad

	Servicios Centrales		AgenCaixa	
	Bajas	%	Bajas	%
Menor o igual que 30	7	10%	7	13%
Entre 31 y 40	10	4%	8	4%
Entre 41 y 50	1	1%	3	3%
Entre 50 y 60	—	—	1	2%
Total general	18	4%	19	5%

Formación

Para SecurCaixa Holding, la capacitación de sus empleados es esencial y por eso apuesta por un aprendizaje continuo. Enmarcados en el proyecto Thalens 2010 se cuenta con una amplia variedad de cursos, seminarios y charlas enfocadas a los diferentes perfiles profesionales presentes en la entidad.

En total, en 2008 se han desarrollado 317 acciones formativas vehiculadas a través de cursos presenciales, mientras que se desarrollaron 31 acciones formativas *on-line*. En estos cursos han participado un total de 461 empleados

de los Servicios Centrales y 416 de AgenCaixa. Dichos cursos supusieron un total de 13.862 horas en el caso de los empleados de los Servicios Centrales y de 27.428 horas en el caso de los asesores de AgenCaixa.

Por otro lado, el nivel de satisfacción mostrado por los empleados formados ha sido muy elevado situándose en el 8,2 de media (en una escala del 1 al 10) en el caso de los empleados de los Servicios Centrales, mientras que en el caso de los empleados de los AgenCaixa la nota media ha sido del 8,9 para los cursos presenciales y del 7,3 en los cursos *on-line*.

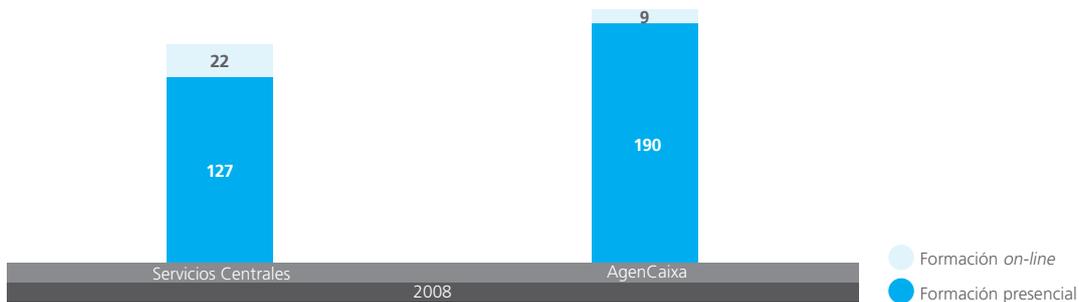
3. Contribución al bienestar de las personas

Inversión total en formación (en miles de euros)



Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial		2008
Servicios Centrales		3%
AgenCaixa		5%
Promedio invertido por empleado (euros)		
Servicios Centrales		1.539
AgenCaixa		1.714

Número total de acciones de formación interna realizadas



Número total y porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación interna		
	2008	%
Servicios Centrales	461	98%
AgenCaixa	416	100%

Número total de de horas de formación recibidas



3. Contribución al bienestar de las personas

En 2008, se han mantenido y potenciado los diversos programas de formación cuya finalidad es dar respuesta a las necesidades e inquietudes profesionales de las personas del Grupo, como el Programa de Desarrollo de Estilo de Liderazgo (PDEL) cuyo objetivo es potenciar la Línea Media de SegurCaixa Holding, Directores de Área y Jefes de Departamento, como mediadores entre las personas y el negocio, o el Programa

de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA). Esta formación tiene como objetivo desarrollar conocimientos y habilidades enfocadas a la dirección comercial, la gestión de personas y equipos y los conocimientos técnicos. Asimismo, también se ha continuado con el Programa de Desarrollo de Coordinadores, que tiene como objetivo desarrollar las competencias claves y asociadas al rol de los coordinadores.

Nº total de horas de formación interna recibidas por categoría profesional (Servicios Centrales)	2008
Horas de formación recibidas por directores	50
Horas de formación recibidas por mandos intermedios	913
Horas de formación recibidas por el resto de la plantilla	12.899

Nº total de empleados que actúan de forma voluntaria como formadores	2008
Servicios Centrales	6
AgenCaixa	28

Del total de 13.862 horas de formación recibidas por el personal de los Servicios Centrales, el 34% corresponde a cursos de formación individualizada como pueden ser post grados, Master o seminarios y cursos específicos. En total 116 alumnos han asistido a estos cursos

mediante los cuales han podido adquirir o incrementar sus conocimientos en ámbitos tan diversos como la contabilidad y las finanzas, el marketing o los sistemas de información y las nuevas tecnologías. Las 9.188 horas restantes corresponden a formación impartida en grupo.

Formación individualizada, materias impartidas:

	Nº Cursos	Alumnos	Horas
Contables	9	14	148
Financieras	13	20	597
Gestión	1	4	16
Habilidades	6	7	95
Informática y Nuevas Tecnologías	8	10	225
Legislativas	5	9	93
Lingüísticas	0	0	0
Marketing	1	1	4
RRHH	7	9	912
Sector Asegurador	40	76	2.584
Total	90	150	4.674

Nota: No se eliminan las duplicidades de alumnos que han asistido a más de un curso.

Seguridad y Salud

SegurCaixa Holding cuenta con comités de seguridad y salud formales (con representación conjunta Dirección-empleados), establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. El comité de seguridad y salud es un órgano paritario y colegiado de participación, cuya función es la consulta regular y periódica de la empresa en materia de prevención de riesgos. Se constituye en las empresas o centros de trabajo que cuenten con 50 o más trabajadores. En concreto, en SegurCaixa Holding existen los siguientes comités de salud: uno en AgenCaixa Madrid, uno en AgenCaixa Barcelona, uno en el Grupo Asegurador de "la Caixa", AIE, uno en VidaCaixa y uno en SegurCaixa.

Para realizar sus funciones, el comité puede:

- a) Visitar el centro de trabajo, cuantas veces estime oportuno, para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos.
- b) Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- c) Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- d) Conocer e informar sobre la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Competencias del Comité de seguridad y salud

- a) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.
- b) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa.

Por otra parte, en los Servicios Centrales hay 6 delegados de prevención, y en AgenCaixa 7. Los delegados de prevención

son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo	2007	2008
Nº total de accidentes sin baja laboral	29	2
Nº total de accidentes con baja laboral	0	7
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	7	5
Nº total de jornadas perdidas	287	294
Absentismo por enfermedad y maternidad		
Nº total de bajas por maternidad	57	44
Nº total de bajas por paternidad	9	17
Nº total de bajas por enfermedad común	329	299
Nº total de jornadas perdidas	10.740	11.006

3. Contribución al bienestar de las personas

En cuanto a la formación en materia de prevención de riesgos laborales en general, SegurCaixa Holding ha establecido las actuaciones necesarias para llevar a cabo la información y formación teórica y práctica en materia preventiva a los trabajadores de empresa en función del puesto de trabajo que éstos ocupen, de acuerdo a lo establecido en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

Prácticas y campañas preventivas

SegurCaixa Holding realiza anualmente una campaña preventiva contra la gripe en el tercer trimestre de cada año, facilitando la vacunación a todos los empleados interesados en ella. Dentro de este ámbito de la prevención de riesgos laborales, la empresa debe garantizar a los trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Para llevar a cabo este cometido, SegurCaixa Holding ha concertado con Unipresalud el Servicio de Vigilancia de la Salud, el cual se basa en los siguientes fundamentos:

1. Reconocimientos Médicos Iniciales para los trabajadores de nuevo ingreso y Reconocimientos Médicos Periódicos para todos los trabajadores con la periodicidad de tres años indicada por el Servicio de Vigilancia de la Salud. A través de estos reconocimientos se obtienen los Certificados Médicos de Aptitud.

2. Estudios epidemiológicos sobre la base de los exámenes médicos para determinar las posibles exposiciones a riesgos profesionales y los perjuicios para la salud.

3. Estudio de las enfermedades. Con el fin de identificar la existencia de alguna relación entre la enfermedad y los riesgos de salud inherentes al puesto de trabajo, se ha establecido un sistema de seguimiento de las enfermedades con baja médica de más de ocho semanas de duración, coordinado con el Servicio de Vigilancia de la Salud.

En el seno del comité de salud de AgenCaixa, se ha acordado facilitar herramientas extraordinarias de trabajo (troleys) para aquellas personas que lo necesiten por motivo de sus desplazamientos en su jornada laboral. También fruto de las reuniones celebradas por los Comités de Salud, existe el buzón de correo electrónico MÁS VALE PREVENIR, al cual tienen acceso todos los miembros de dicho Comité. Asimismo, cabe destacar la instalación de aparatos desfibriladores ubicados en las plantas 4ª y 8ª de los servicios centrales de SegurCaixa Holding de Barcelona y en las oficinas de Madrid. Para el manejo de los desfibriladores, siete personas de SegurCaixa Holding han asistido a un curso de especialización para su uso, con el objetivo de facilitar



los conocimientos necesarios para actuar en casos en los que pueda producirse parada respiratoria.

El objetivo de dicho buzón es poner a disposición de la plantilla una herramienta ágil para facilitar a los Comités de Salud, compuestos por representantes empresariales y representantes de los trabajadores, el conocimiento de sus aportaciones en materia de Prevención y que éstas sean, a posteriori, consideradas en sus reuniones. Además, SegurCaixa Holding hace partícipes a los delegados de prevención de las actividades que se desarrollan al respecto.

Políticas de compensación

La política retributiva de SegurCaixa Holding se adecúa a los estándares del sector y garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad interna. Se dispone de dos sistemas de compensación diferentes, uno para el personal técnico de Servicios Centrales y otro para la red de asesores comerciales de AgenCaixa. Esta red cuenta con un sistema de compensación que combina retribución fija con una retribución variable en función del volumen de ventas realizadas y de los objetivos

definidos. Mediante este sistema se busca optimizar el esfuerzo comercial efectuado por la red de ventas, a la vez que retribuir de manera justa el trabajo bien desempeñado.

Por otro lado, en los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding, además de la retribución fija, los empleados cuentan con un sistema de compensación variable para reconocer el desempeño destacado, el grado de compromiso y la responsabilidad adquirida. Esta compensación variable puede llegar a suponer entre un 10% y un 15% del salario bruto anual y la consecución de la misma se establece en función del cumplimiento de objetivos individuales fijados una vez al año y revisados periódicamente, de objetivos departamentales y de los resultados generales del Grupo.

La retribución mínima del personal que trabaja en SegurCaixa Holding está por encima del mínimo fijado por la Ley y mayoritariamente se sitúa por encima de la mínima del convenio sectorial. El salario base está regulado por las tablas establecidas en el convenio sectorial y representa 1,75 veces el salario mínimo legal.

La política retributiva de SegurCaixa Holding garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad, a la vez que se adecúa a los estándares del sector

3. Contribución al bienestar de las personas

Útiles a la sociedad

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Impacto directo e indirecto en la creación de empleo	225 nuevos contratos en la compañía.	Mantener el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.
Return, iniciativa solidaria de la plantilla de SegurCaixa Holding	Gracias al programa Tú eliges, los empleados de SegurCaixa Holding son los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía. En 2008 se han llevado a cabo un total de 25 actividades, 9 más que en 2007, con una contribución económica próxima a los 60.000 euros.	Alcanzar la madurez del proyecto, llevando a cabo nuevas actividades en los ámbitos de personal, medio ambiente y sociedad.
Proveedores	<p>Puesta en práctica de una centralita virtual que permite monitorizar toda la actividad de atención telefónica de los proveedores. El servicio incluye el seguimiento de llamadas atendidas, tiempos de espera, etc. Además, se realiza una auditoría diaria y continuada para medir la calidad de la atención ofrecida y detectar posibles incidencias.</p> <p>El Grupo inspira su actuación en la norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa", que vela por la transparencia y el cumplimiento riguroso del marco legal establecido.</p> <p>La compañía ha consolidado una política de gestión medioambiental coherente en todos sus procesos. Todos los proveedores del ámbito de los Servicios Generales asumen como propios los requerimientos ambientales que identifican esta política.</p>	<p>Implementación de un nuevo programa de <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), para gestionar los contactos con los clientes en el ámbito de los seguros del hogar. Esta herramienta permitirá centralizar en un único punto un elevado porcentaje de las llamadas y mails que recibe el Grupo, facilitando su análisis y la obtención de mejoras.</p> <p>Fomentar la concienciación de los proveedores a través de nuevos acuerdos y políticas comunes de sensibilización.</p>

Función social de la actividad de aseguramiento y previsión

La función social reside en la actividad de SegurCaixa Holding desde hace más de 100 años, cuando "la Caixa" ofrecía la posibilidad de generar un ahorro previsor para afrontar la jubilación con un fondo económico. Fue la primera iniciativa de estas características en España que proponía una solución a este problema, y constituye el embrión de la actividad actual de la entidad.

La historia de SegurCaixa Holding nace y se desarrolla unida al compromiso social. Es por ello que el Grupo se ha convertido

en líder en términos de ahorro previsional gestionado, con más de 28.000 millones de euros y más de tres millones de clientes.

Actualmente, la compañía cubre un amplio abanico de necesidades en materia de aseguramiento y previsión, como la protección frente a riesgos vinculados con la vida o el patrimonio de los ciudadanos; el complemento a las rentas de la seguridad social para afrontar la jubilación, o la repatriación al país de origen en el caso de los nuevos residentes.

A día de hoy, el compromiso por mejorar el aseguramiento y la previsión de las

3. Contribución al bienestar de las personas

personas ha permitido a SegurCaixa Holding consolidarse como un proveedor integral de referencia en aseguramiento y previsión para las familias españolas.

Este año, la compañía ha presentado el Barómetro El valor del seguro para los inmigrantes. Se trata de un estudio realizado sobre la base de 1.000 entrevistas a personas de diversas nacionalidades, en el que se analizan las principales necesidades y preocupaciones de los nuevos residentes. El creciente peso que tiene este colectivo dentro de la entidad, con más de 190.000 clientes provenientes de cuatro continentes, se ha materializado en este quinto barómetro de SegurCaixa Holding, a través del cual, una vez más, quiere convertirse

en líder de opinión del mercado del aseguramiento y la previsión social.

El compromiso con el entorno social y las necesidades reales de los clientes es una prioridad. Por eso, la división especializada en el segmento de colectivos y empresas, VidaCaixa Previsión Social, ha organizado este año tres jornadas técnicas en las que se han puesto de relieve los retos, oportunidades y obligaciones del sector asegurador:

- Las claves de la gestión de personas en las organizaciones de éxito sostenido.
- Previsión Social de directivos. Una necesidad inaplazable.
- Sistemas alternativos a la retribución tradicional: los actuarios en la gestión de RRHH.



3. Contribución al bienestar de las personas

Creación de riqueza y empleo

Hay dos elementos esenciales en el impacto positivo que SegurCaixa Holding genera en la sociedad: la creación de riqueza y la generación de empleo. A través de ello, el Grupo contribuye económica y socialmente al progreso económico y social.

No en vano, la entidad es líder del mercado español en previsión social complementaria, con un crecimiento de clientes sostenido desde su fundación en 1992, hecho que le ha permitido aumentar su dimensión e incrementar la plantilla. Este incremento en el número de clientes, más de 3,2 millones en la actualidad, ha permitido al Grupo seguir aumentando proporcionalmente la creación de empleo con 225 nuevas incorporaciones en el año 2008.

Return, la iniciativa solidaria de la plantilla de SegurCaixa Holding

Uno de los hitos más importantes de la organización en cuanto a promoción de la solidaridad es la iniciativa *Tú eliges*, creada en 2006 para fomentar el diálogo y la participación social de todos los empleados del Grupo. Enmarcado dentro del proyecto Programa Di+, *Tú eliges* persigue implicar a la plantilla en el desarrollo y planificación de actividades en los ámbitos ambiental y social.

Una vez más, gracias a *Tú eliges*, los empleados de SegurCaixa Holding se convierten en los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía.

La planificación y las decisiones de las actividades a apoyar se toman en el comité del equipo Return, que integra tanto a personal de Servicios Centrales como de AgenCaixa. Son estos profesionales los que aprueban las causas y proyectos, y los que asignan recursos a cada iniciativa. En 2008 se han llevado a cabo un total de 25 actividades, nueve más que en 2007, con una contribución económica próxima a los 60.000 euros. Algunas de las entidades con las que se ha colaborado a lo largo de 2008 son la Fundación Síndrome

de Down del País Vasco, la Fundación Comtal, la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), Magos para la Esperanza, la AFANOC, Cooperación Internacional, Payasos Sin Fronteras, la Fundació TV3, la Asociación Educación Sin Límites y la Fundación Nuestra Señora del Camino.

En referencia a las iniciativas sociales, SegurCaixa Holding ha puesto en práctica acciones relacionadas con la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las personas en nuestro país y la cooperación y desarrollo de países en el Tercer Mundo, en ocasiones en estrecha colaboración con diferentes organizaciones solidarias. Como muestra de ello, cabe destacar:

- La cooperación con la Fundación Virgen del Camino a través del Centro de Día de esta institución, que se encarga de atender personas con discapacidades psíquicas que padecen retraso mental profundo. En concreto, se ha apoyado el proyecto de fisioterapia individual para mantener y mejorar su estado físico general, evitar y tratar lesiones, normalizar el tono muscular, etc. En definitiva, mejorar su calidad de vida y evitar riesgos de exclusión social.
- La colaboración en la *Guía para nuevos padres con hijos con Síndrome de Down*, editada por la Fundación Síndrome de Down del País Vasco. A través de esta guía, los padres pueden acceder a información detallada de este tipo de discapacidad, así como a los principales avances que se han realizado gracias al apoyo de profesionales, instituciones y entidades comprometidas con la sociedad.

Gracias a *Tú eliges*, los empleados de SegurCaixa Holding son los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía



3. Contribución al bienestar de las personas

- La colaboración en el desarrollo de una pequeña aldea rural situada a las puertas del desierto del Sáhara, llamada El Khamlia, y que se encuentra en situación de pobreza extrema. Junto con la Fundación Colegios El Valle, que ha donado material escolar e informático, se ha contribuido económicamente en la realización de este ambicioso proyecto social que persigue, de hecho, un doble objetivo: por un lado, la construcción y equipamiento de una escuela y, por otro, el apoyo logístico para el aprovechamiento de los recursos hídricos y la mejora de la rentabilidad de su huerta, castigada por la escasez de agua. SegurCaixa Holding ha organizado un concurso de redacciones entre todos los niños de los colegios de la Fundación, con una aportación de 5 euros por cada redacción de más de 800 niños participantes.
- Este año se ha organizado la primera cena benéfica con el objetivo de reforzar la relación entre todos los empleados de SegurCaixa Holding y recaudar fondos destinados a tres entidades diferentes: Magos para la Esperanza, ADA y la Fundació Privada de Nens i Nenes amb Càncer. Este primer encuentro ha servido también para presentar el proyecto global de Retorn, dar a conocer al público asistente su finalidad, las actividades desarrolladas, los proyectos de futuro, etc. Sumando la aportación desinteresada de cada uno de los 45 asistentes y la colaboración de SegurCaixa Holding, se recaudaron 3.000 euros, que se repartieron equitativamente entre las ONG anteriormente citadas.
- Con motivo de la llegada de las fiestas navideñas, Retorn puso en marcha diversas iniciativas especialmente concebidas para promover la labor solidaria entre los empleados y

recaudar fondos, alimentos y juguetes. En concreto, en Madrid se realizó la donación al comedor social María Inmaculada y a la ONG Ningún niño sin juguete, mientras que en Barcelona el comedor social Navas y Cáritas fueron los destinatarios. Otra de las iniciativas más destacadas fue el cine solidario organizado para los empleados de SegurCaixa Holding y sus hijos. En dicha jornada de cine, además, se recogió material escolar y se inició a los espectadores más pequeños en temas solidarios. El material escolar que se recogió se donó a la ONG Educación Sin Límites (Barcelona) y a la Fundación Colegios El Valle (Madrid).

En cuanto a las acciones medioambientales, SegurCaixa Holding ha impulsado iniciativas de reforestación con el apoyo de la Fundación Apadrina un Árbol, además de múltiples acciones para fomentar el consumo responsable y el respeto por el medio ambiente entre la plantilla.

En el entorno de los empleados, el Grupo promueve las actividades deportivas y saludables, como por ejemplo la participación en carreras y eventos deportivos solidarios. El Torneo de Pádel de SegurCaixa Holding destaca entre estas actividades. Otro de los eventos deportivos destacados en 2008 es la Carrera de la Mujer, en colaboración con la Asociación Contra el Cáncer de Mama. A la carrera de este año se apuntaron 12.000 personas, entre las que se contaban las integrantes de nuestra plantilla, con un único objetivo al margen de la competición: colaborar y participar a favor de la causa.

Los equipos de fútbol de SegurCaixa Holding de Madrid y Barcelona son también uno de los ejemplos de compromiso, con la promoción del deporte con más tradición en la entidad.



3. Contribución al bienestar de las personas

Integración laboral de personas con discapacidad

SegurCaixa Holding también facilita la integración laboral de personas con discapacidad. En este sentido, durante 2008 la entidad ha firmado un acuerdo con la Fundación Adecco, mediante el cual el Grupo se compromete a desarrollar estrategias y acciones con el fin de integrar laboralmente a estas personas.

Por otro lado, y gracias a la creación del Plan Familia, SegurCaixa Holding ha ayudado a tres personas con discapacidad, familiares de empleados del Grupo. Para ello se han invertido 9.928 euros, que les permitirán realizar cursos de ofimática de duración anual, además de sesiones de logopedia, musicoterapia y apoyo psicopedagógico. Estas actividades han sido consensuadas con la Fundación Adecco, y harán posible que estas personas puedan acceder al mercado laboral con mayor facilidad.



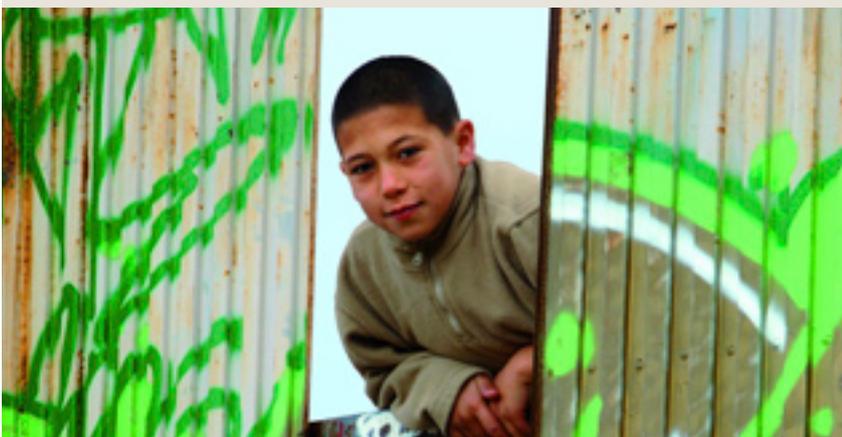
Participación en la Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding contribuye al resultado del Grupo "la Caixa", y gracias a ello colabora de forma indirecta en las

actividades que se realizan a través de la Obra Social "la Caixa", con una inversión que en el año 2008 alcanzó los 465 millones de euros.

Obra Social "la Caixa"

La Obra Social "la Caixa" es, con un presupuesto de 500 millones de euros en 2008, la entidad española que más recursos destina a acción social, la segunda de Europa y la quinta a nivel mundial. SegurCaixa Holding, mediante la aportación al resultado global de "la Caixa", aporta indirectamente parte de estos recursos.



Presencia institucional de SegurCaixa Holding

Las relaciones de SegurCaixa Holding no se limitan al sector privado. La participación en instituciones y acciones públicas se materializa mediante el apoyo de iniciativas de colaboración conjunta. Las entidades con las que SegurCaixa Holding participa habitualmente son las siguientes:

- **Edad & Vida:** Edad & Vida es una organización sin ánimo de lucro que vela por la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores. En ella participan empresas, instituciones universitarias y asociaciones, entre las cuales se encuentra VidaCaixa, en calidad de miembro promotor.
- **Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA):** SegurCaixa Holding forma parte de la asociación, junto con otras entidades aseguradoras españolas, que suponen el 90% del volumen total de primas del sector. La institución, creada en 1963, tiene como objetivo el estudio de materias relacionadas con el seguro.
- **Genève Association:** Esta organización difunde la importancia del sector asegurador en la economía a través de la investigación. Está formada por los presidentes y consejeros delegados de las 80 principales entidades aseguradoras a nivel mundial.
- **APD Zona Mediterránea:** Creada para la formación e información de directivos, la Asociación para el Progreso de la Dirección tiene como principal fin promover el intercambio de ideas y conocimientos entre los directivos del tejido empresarial español. VidaCaixa es miembro asociado.
- **Centro del Sector Público - Sector Privado del IESE:** VidaCaixa es patrono de la entidad, creada para promover e investigar el diálogo entre la Administración Pública y la Sociedad Civil.

Relación con los proveedores

Proveedores y satisfacción del cliente

En el año 2008, SegurCaixa Holding ha trabajado con 1.627 proveedores. Entre ellos destacan 9 que han percibido más de un millón de euros de SegurCaixa Holding por sus servicios; otros 19, entre 300.000 euros y un millón, y 116, entre 50.000 y 300.000. Durante el último año, además, SegurCaixa ha pagado todos los contratos con sus proveedores según las condiciones acordadas.

Principales proveedores por volumen de facturación



Los proveedores en el servicio de asistencia al hogar

Todos los proveedores de SegurCaixa Holding en el ámbito de los seguros del hogar pueden actuar a partir de las encuestas de satisfacción de los clientes a quienes prestan servicio. Además, con el objetivo de mejorar el servicio que los proveedores ofrecen a los clientes, la compañía ha puesto en práctica una centralita virtual que permite monitorizar toda la actividad de atención telefónica de los proveedores. El servicio incluye el seguimiento de llamadas atendidas, los tiempos de espera, etc. Además, se realiza una auditoría diaria y continuada para medir la calidad de la atención ofrecida y detectar posibles incidencias. En concreto, cada día se auditan entre un 5% y un 10% de las llamadas, las cuales posteriormente son transcritas, revisadas y valoradas, y en algunos casos generan actuaciones preventivas por parte de la compañía. Estas medidas permiten una monitorización muy estrecha de la actividad de los diversos

3. Contribución al bienestar de las personas

proveedores, lo que hace posible trabajar conjuntamente con ellos, en busca de la mejora continua.

Como novedades para 2009, SecurCaixa Holding analizará la implementación de un nuevo programa de *Customer Relationship Management* (CRM) para gestionar los contactos con los clientes. Esta nueva herramienta permitirá centralizar en un único punto un elevado porcentaje de las llamadas y mails que recibe el Grupo, facilitando su análisis y la obtención de mejoras.

La política de compras de la compañía ofrece a los proveedores igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios, seleccionando posteriormente aquéllos que mejor se adapten a las necesidades de la entidad y que sigan las especificaciones que marcan los diversos departamentos y áreas.

En lo referente a los compromisos que estas empresas externas asumen, el Grupo inspira su actuación en la norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa".

Los proveedores que trabajan con SecurCaixa Holding son empresas solventes y de prestigio, que cumplen rigurosamente la normativa legal vigente en materia de cuestiones laborales,

mercantiles y fiscales, y que respetan los derechos laborales y humanos. No obstante, y debido al tipo de actividad que realizan, las empresas proveedoras no suponen un riesgo en materia de derechos humanos, por lo que SecurCaixa Holding no incorpora ese criterio en la selección de proveedores.

En materia medioambiental, la empresa fomenta las prácticas responsables en su cadena de suministros en servicios generales, a través de la incorporación, en todos sus contratos, de una cláusula de compromiso con la legislación medioambiental vigente.

Extensión de los principios responsables a los proveedores en materia de Servicios Generales

SecurCaixa Holding extiende a sus proveedores los principios que regulan su actividad, siendo consciente de que es esencial establecer vínculos de confianza y estabilidad para avanzar hacia la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente. Es por ello que, en las relaciones con sus proveedores, el Grupo vela por ofrecer el mejor servicio posible.

Respetuosos con el medio ambiente

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Gestión medioambiental de SegurCaixa Holding	<p>SegurCaixa Holding insta a su plantilla a adquirir buenas prácticas en materia medioambiental. Por eso, cada año se impulsan nuevas medidas de ahorro, como por ejemplo adaptar los termostatos y la refrigeración.</p>	<p>Mantener y potenciar el consumo energético responsable a través de nuevas iniciativas.</p> <p>Mejorar el tratamiento aplicado a los residuos generados.</p>
	<p>Tomando en consideración la inversión realizada tanto en los Servicios Centrales como en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.247 euros en 2008.</p>	<p>Reforzar la comunicación de sensibilización medioambiental.</p>
	<p>Durante la jornada de Mejora del Paisaje de Oficina 2008, concebida para eliminar todo el papel innecesario, se recogieron un total de 2.524 kg destinados al reciclaje. Gracias a la donación de un euro por cada kilo de papel recogido en esta sesión, SegurCaixa Holding ha apadrinado 252 árboles a través de la Fundación Apadrina un Árbol.</p>	
	<p>Creación de protocolos de actuación sostenible, como la guía de <i>Buenas prácticas para imprimir</i>.</p>	
	<p>Desarrollo de una campaña de concienciación en los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, consistente en una pequeña pegatina que se coloca junto a los interruptores de las salas de reuniones, WC e impresoras. En ella se puede leer: Piensa en el medio ambiente, para que el empleado los apague cuando no los necesite, haciendo así su propia aportación.</p>	

SegurCaixa Holding y el medio ambiente

SegurCaixa Holding mantiene un firme compromiso con el medio ambiente, y todos sus empleados lo asumen como propio. Con este fin se desarrollan iniciativas que pretenden lograr la excelencia en todos los procesos, con el objetivo de minimizar el impacto de la actividad empresarial en el entorno medioambiental. SegurCaixa Holding traduce estos principios en acciones concretas adaptando sus sistemas a un nuevo modelo, más sostenible y ecológico.

Compromisos medioambientales

- Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable a sus actividades.
- Aplicar principios y buenas prácticas medioambientales en todas sus actuaciones.
- Formar y sensibilizar al equipo humano, haciéndole partícipe de la política medioambiental y priorizando la comunicación y la formación para que la gestión medioambiental incumba a todos los miembros de la organización.

3. Contribución al bienestar de las personas

- Prevenir actuaciones contaminantes mediante la implantación gradual de las correspondientes medidas de mejora y la consideración de todos los aspectos necesarios para garantizar la protección del medio ambiente.
- Difundir la operativa en materia medioambiental entre todos los proveedores de bienes y servicios, y asegurar su cumplimiento cuando lleven a cabo actividades en los centros de trabajo de la entidad.
- Poner a disposición de todas las partes interesadas la lista de acciones medioambientales.

Principios del compromiso

Como punto inicial de los principios asumidos por SegurCaixa Holding, cabe destacar la asunción rigurosa de todos y cada uno de los conceptos que la legislación y normativa ambiental establece y que son aplicables a la actividad de la empresa. Además, SegurCaixa Holding forma y concientiza a su equipo profesional, de manera que los miembros de la plantilla sean los líderes de la política ambiental de la compañía. Para conseguir que sus actividades tengan el menor impacto ambiental, se diseñan medidas de mejora de implantación gradual.



La gestión ambiental en SegurCaixa Holding

Iniciativas ambientales

SegurCaixa Holding ha potenciado la recogida selectiva de residuos en los Servicios Centrales, mediante los recipientes y contenedores instalados para plástico, papel, pilas, cartón y otros residuos.

En los Servicios Centrales se han instalado contenedores de recogida selectiva para latas, vasos de cartón y residuos orgánicos. Otra de las novedades es la habilitación de un depósito para líquidos situado en el lateral del contenedor de plástico, latas y café. De este modo se facilita a los servicios de recogida su tarea, ya que se evita dejar vasos con líquido.

En cuanto a la generación de residuos, se han establecido controles de seguimiento de consumo de papel blanco y papel reciclado, además del consumo de electricidad y agua. Otros productos que están sometidos a control son los plásticos, las pilas y los tóneres para impresoras.

Se ha reducido el consumo de papel con el inicio de la implantación de equipos multifuncionales, racionalizando el parque de impresoras. Todos los equipos multifuncionales instalados permiten la impresión a doble cara, entre otras ventajas.

Se han instalado detectores de presencia y pulsadores en todos los servicios de WC de los Servicios Centrales de Barcelona con el objetivo de potenciar el uso más eficiente de la electricidad.

En los Servicios Centrales de Madrid se han contratado los servicios de un proveedor específico para el correcto tratamiento y reciclaje de material RAEE, equiparando el servicio al realizado en Barcelona.

SegurCaixa Holding insta a sus trabajadores a adquirir buenas prácticas medioambientales. Por eso se impulsan medidas de ahorro, como adaptar los termostatos y la refrigeración para que consuman lo menos posible en cada momento, siempre entre los 22 y 25 grados de temperatura. Así se ahorra energía y se reduce el impacto medioambiental. Se ha avanzado, además, la hora a la que se deben desconectar los sistemas de refrigeración: a las 20 h en junio, julio y septiembre, a las 19 h la primera quincena de agosto y a las 18 h la segunda quincena. En la época de jornada reducida y como complemento a estas medidas, el personal de mantenimiento se asegura de que, una vez la jornada laboral de los trabajadores ha terminado, los sistemas funcionen en modo ventilación.

AgenCaixa cuenta con un sistema de recogida y reciclaje confidencial de papel en sus delegaciones.

Se ha reestructurado el servicio de limpieza nocturno de Servicios Centrales para realizar un uso más eficiente del consumo eléctrico necesario. De esta manera se ahorra un 50% de los recursos energéticos de esta franja horaria.

El papel reciclado supone un 38% del total del papel utilizado en SegurCaixa Holding en 2008.

Durante la jornada de Mejora del Paisaje de Oficina 2008 se recogieron un total de 2.524 kg destinados al reciclaje. Gracias a la donación de un euro por cada kilo de papel recogido en esta sesión, SegurCaixa Holding ha apadrinado 252 árboles a través de la Fundación Apadrina un Árbol.

La revista *Área Informativa* ha sido una de las plataformas de comunicación y difusión de las mejoras realizadas en este ámbito.

No se ha producido ningún incidente, multa o sanción no monetaria por incumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental.



3. Contribución al bienestar de las personas

Durante 2008, el gasto en recogida, destrucción confidencial y reciclaje de residuos de papel y material RAEE en los Servicios Centrales de Madrid ha sido de 5.141 euros. Por otro lado, en Barcelona se han invertido 25.946 euros en reciclaje de papel, pilas y material RAEE. Contando la inversión realizada en los dos Servicios Centrales y en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.247 euros en 2008.

El reciclaje, así como la gestión eficiente de recursos, ya forma parte de la filosofía y manera de actuar de SegurCaixa Holding. El consumo más importante en la empresa corresponde al papel y la energía eléctrica. Con el fin de seguir reduciéndolo, se realizan estadísticas y controles periódicos de ambos recursos.

Políticas de compras y requerimientos ambientales a proveedores

Una de las novedades en materia ambiental es la difusión del compromiso sostenible a los proveedores en el ámbito de los Servicios Generales, de manera que se asegura su cumplimiento cuando estos proveedores ejecuten actividades relacionadas con SegurCaixa Holding. De este modo, la entidad participa, de manera muy activa, en el cambio social hacia un modelo de crecimiento más ecológico y sostenible, promoviendo el cambio en los proveedores con los que colabora.

Durante 2008 se recogieron y reciclaron un total de 34.486 kg de papel

Consumo interno: Indicadores e iniciativas de mejora

	2006	2007	2008
Papel			
Total papel consumido	29,3 t	27,9 t	28,3 t
Total papel consumido por empleado	38,1 kg	37,6 kg	31,8 kg
% de ahorro (reducción consumo) debido a mejoras en la eficiencia	-19%	-1%	-15%
% de papel reciclado sobre el total consumido	7%	47%	38%
Agua (m³)			
Total agua consumida	3.179 m ³	3.568 m ³	3.788 m ³
Energía Eléctrica			
* Factor de conversión: GJ por kWh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.			
Total energía eléctrica consumida	4.644 GJ	5.256 GJ	5.131 GJ

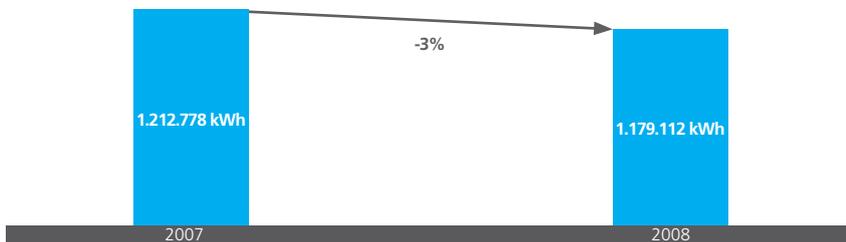
Nota: negativo significa ahorro = menor consumo que en el año anterior.

Energía eléctrica

En 2008 se han consumido un total de 1.425.221 kWh en los edificios de Servicios Centrales, tanto en Barcelona como en Madrid. Se han implantado mejoras tecnológicas para ahorrar aún más, y se ha hecho hincapié en la concienciación del personal, con el fin de implantar hábitos más responsables y sostenibles.



Evolución consumo eléctrico de los Servicios Centrales de Barcelona (Torre Norte)



Papel

La utilización mixta del papel blanco y el reciclado en las oficinas es esencial en la política de ahorro de papel de la compañía. Durante 2008 se han consumido 28 toneladas de papel. De esta cifra, 11 toneladas correspondieron a papel reciclado (38%) y 17 toneladas a consumo de papel ECF (papel blanco tradicional).

Reducir, reutilizar y reciclar

SegurCaixa Holding tiene un firme compromiso con las 3 R, una filosofía cada vez más extendida en nuestra sociedad y que tiene como objetivo aprovechar y utilizar mejor los recursos disponibles para evitar el despilfarro y la generación incontrolada de residuos. Por ello, la entidad ha suprimido los blocs de papel de notificación de llamada/visita, sustituyéndolos por llamadas virtuales.

Agua

Los edificios de servicios centrales de SegurCaixa Holding se aprovisionan directamente de la red municipal. En 2008, el consumo de la entidad ha sido

de 3.788 metros cúbicos, frente a los 3.568 de 2007.

Gasoil

La empresa no dispone de grupos electrógenos propios, lo que se traduce en un consumo de gasoil muy poco significativo.

Emisiones de CO₂

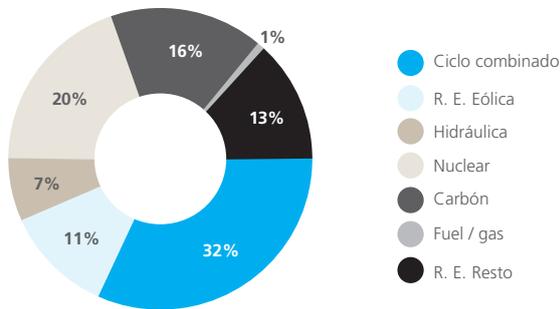
Debido a la naturaleza de su actividad, las emisiones de CO₂ de SegurCaixa Holding no suponen un impacto relevante para el medio ambiente. Las principales emisiones corresponden al consumo de energía eléctrica de climatización de las oficinas y, en menor medida, a los desplazamientos de sus empleados.

El volumen de emisiones indirectas correspondiente al consumo energético se estima, según criterios GHG Protocol, en 561 toneladas de CO₂ en 2008, mientras que en referencia a los desplazamientos, los empleados recorrieron un total de 602.768 kilómetros, frente a los 538.207 de 2007.

En este caso, las emisiones asociadas a dichos desplazamientos, también según criterios GHG Protocol, se estima en un total de 114 toneladas de CO₂.

3. Contribución al bienestar de las personas

Cobertura de la demanda anual



Fuente: REE. Avance del Informe 2008.

R. E.: Régimen especial.

Incluye, además de la demanda peninsular, el saldo exportador de intercambios internacionales y el consumo de bombeo.

Hacia una mejor gestión de los residuos

La generación de residuos ha experimentado, de manera general, una reducción respecto al año anterior. Siguiendo con los principios que definen su relación con el medio ambiente, SegurCaixa Holding ha registrado durante 2008 un total de 34.486 kg de papel para reciclar, frente a los 34.644 kg de 2007. En cuanto a los plásticos, la cantidad ha sido de 2.545 kg.

Uno de los datos destacables si hablamos de la gestión de los residuos son las pilas recogidas, a pesar de que la actividad de SegurCaixa Holding no genera este tipo de residuos. El origen de las pilas recicladas, 24 kg en el año 2008, es doméstico, lo que sugiere la gran confianza que los empleados tienen en el proceso de recogida y gestión de residuos de la compañía, así como la facilidad con la que se puede reciclar en las instalaciones de SegurCaixa Holding.

Concienciación y sensibilización del empleado

Son los empleados los que hacen posible que las cifras de la entidad sean cada día más sostenibles y ecológicas. Durante el día a día, los empleados han adquirido una serie de hábitos y prácticas que no sólo reducen el impacto medioambiental de su trabajo, sino que también recortan los gastos de la empresa.

Dentro del trabajo, para lograr la concienciación del empleado hacia una mejor gestión medioambiental en su labor diaria, en 2008 se han creado protocolos de actuación sostenible, como la guía de *Buenas prácticas para imprimir*, que propone medidas como imprimir únicamente los documentos necesarios y hacerlo, siempre que sea posible, a doble cara o utilizando papel reciclado.



Residuos generados para su reciclaje

	2006	2007	2008
Papel (kg)	22.612	35.644	34.486
Plástico (kg)	896	2.648	2.545
Pilas (kg)	23	35	24
Cartuchos de tóner (unidades)	453	381	348

3. Contribución al bienestar de las personas

Adicionalmente, y con el objetivo de promover una gestión ambiental responsable entre toda la plantilla, se pone a disposición de todos de manera permanente el *Catálogo de Buenas Prácticas Ambientales de SegurCaixa Holding*, que se estructura en diversos apartados:

- Buen uso del material de oficina: aunque SegurCaixa Holding se provee de materiales sostenibles (papel reciclado, sobres multiusos, tóner reciclado), hay que hacer una utilización responsable de éstos. En este apartado, se recomienda imprimir a doble cara aprovechando los papeles impresos por una sola cara, imprimir en color sólo cuando sea necesario, reutilizar clips y gomas, y evitar la utilización de CD o DVD para la transmisión de archivos (se puede hacer mediante mail o enlaces).
- Gestión y tratamiento de residuos, donde se recomienda reducir el consumo de papel, reutilizar disquetes, cintas de datos, carpetas y material de archivos, y reciclaje de botellas. Además, se enseñan las vías de reciclaje para tóneres, plástico, papel y pilas.
- En cuanto al ahorro de energía, se aconseja dejar las máquinas de climatización en modo ventilación una vez finalizada la jornada laboral, así como levantar las cortinas para aprovechar la luz del sol, o bajarlas para refrescar el ambiente interior. Además, el documento explica que, cuando no se utilicen, las luces del WC o de las salas de reuniones, así como los equipos informáticos, deben estar apagados.
- Con el fin de no sobrepasar la cifra sugerida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como consumo responsable de agua por persona y día (100 litros), se insta a reportar cualquier goteo de grifo. Asimismo se detallan técnicas para consumir menos agua con las cisternas de doble pulsador.

Además de todo ello, SegurCaixa Holding ha lanzado una campaña de concienciación en los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, consistente en una pequeña pegatina que se coloca junto a los interruptores de las salas de reuniones, WC e impresoras. En ella se puede leer: Piensa en el medio ambiente, para que el empleado los apague cuando no los necesite, haciendo así su propia aportación.

Finalmente, ya desde 2007 se ha incluido una recomendación en el pie de todos los mails, con el objetivo de que el mensaje no sea impreso por el receptor a menos que sea necesario.

