

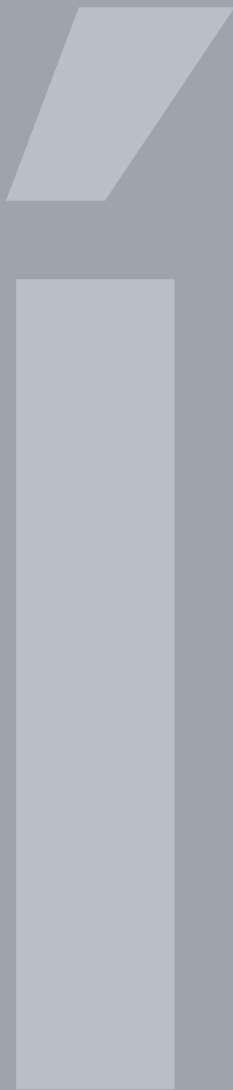
La Responsabilidad Social Corporativa en MultiCaja



La Responsabilidad Social Corporativa en MultiCaja



Índice



Índice

Página

1.	Carta del Director	7
2.	Introducción	9
3.	¿Quiénes Somos?	13
3.1	Orígenes e historia	13
3.2	Estructura organizativa	14
3.3	Órganos de Gobierno	16
3.4	Asociaciones a las que pertenece Multicaja	19
3.5	Entidades de las que forma parte Multicaja y empresas	22
3.6	Dimensiones de Multicaja	24
3.6.1	Presencia en el territorio	24
3.6.2	Nuestros productos	26
3.6.3	Datos más significativos	29
3.6.4	Gestión del riesgo	31
4.	¿Por qué una memoria de sostenibilidad?	33
5.	Nuestros valores y Grupos de Interés	35
6.	Nuestras personas	39
6.1	Perfil de la plantilla	42
6.2	Beneficios sociales y retribución	48
6.3	Formación y Evaluación	51
6.4	Relaciones laborales	54
6.5	Salud y Seguridad	54
6.6	Respeto por los Derechos Humanos	56
7.	Nuestros clientes y socios	59
7.1	Calidad y mejora continua	64
7.2	Accesibilidad	65
7.3	Responsabilidad de producto	67
7.4	Control interno y prevención de blanqueo de capitales	68
7.5	Cumplimiento normativo	69
7.6	Transparencia en la gestión de Multicaja	70
8.	Nuestra sociedad	73
8.1	Generación de riqueza	74
8.2	Comunidad	76
8.3	Medio Ambiente	82
8.3.1	Enfoque medioambiental	82
8.3.2	Energía y emisiones	85
8.3.3	Papel y otros materiales	87
8.3.4	Agua	88
8.3.5	Residuos	89
9.	Nuestros proveedores	93
	Anexos	
1.-	Índice de indicadores GRI G-3	95
2.-	Informe de Verificación Externa	105

Carta del Director General



1. Carta del Director General

MultiCaja presenta su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Por diversos motivos, ligados tanto al ámbito personal, como a la convicción de la relevancia que esta iniciativa tiene para nuestra Entidad, la firma de esta carta de presentación cobra para mí una especial significación.

Tradicionalmente, el análisis en términos económicos de nuestra situación y resultados ha venido acompañado de alguna información sobre otros aspectos como empleo, formación o acciones sociales. Siendo cada día más conscientes del impacto social de nuestra actividad, entendemos necesario proporcionar ahora un mayor calado al análisis de esta cuestión, para lo que hemos tomado como referencia el estándar internacional de Global Reporting Initiative (GRI. V.G3).

Entendemos que con ello, además de dar a este enfoque el protagonismo que merece, logramos disponer de un marco transparente y comparable de nuestra actuación en términos de Responsabilidad Social Corporativa, lo que permitirá orientar nuestras iniciativas de mejora en éste ámbito.

Sobre la base de la sólida solvencia financiera de MultiCaja, y siendo nuestro primer objetivo garantizar una continuidad sostenible, uno de los ejes de actuación debe orientarse hacia el aumento de la base de clientes, y la mejora de la rentabilidad y la eficiencia. En este sentido, la persecución de un modelo de gestión excelente que fomente la calidad y la mejora continua en las relaciones con nuestros clientes ha de ser una de nuestras señas de identidad.

Otro de los ejes fundamentales se orienta hacia el desarrollo de las personas. En línea con este eje se sitúan el fuerte impulso a la formación, participación y a un estilo de dirección que fomente la comunicación y delegación. Diferenciarnos por ello ha sido uno de nuestros objetivos, entre cuyos frutos se encuentra la obtención en el año 2007 de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, otorgado por la Fundación más Familia. Esta certificación supone el reconocimiento de que nuestra empresa propicia un marco adecuado para que las personas dispongan de facilidades para conciliar su vida personal y profesional, y además implica el compromiso de mantener el desarrollo de la política de conciliación.

La generación de riqueza en nuestro entorno constituye otro eje prioritario. MultiCaja pretende ir más allá de su ya relevante papel de motor financiero. Como Sociedad Cooperativa de Crédito, destinamos un 10% de nuestro excedente económico al Fondo de Educación y Promoción, que invierte a su vez en actividades con fines cooperativistas, de formación y actuación social. En concreto, la inversión realizada en 2008 en este sentido fue de 1,16 millones de euros.

Somos conscientes de que estamos empezando este camino. Tenemos mucho por hacer en Responsabilidad Social Corporativa, y queremos manifestar públicamente nuestra decisión de hacerlo mediante diversos compromisos recogidos en esta memoria. De entre estos compromisos, destacamos la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre el respeto por los Derechos Humanos, laborales, ambientales y contra la corrupción. Asimismo, abordaremos iniciativas en el terreno ambiental, ampliando la base para la construcción de un Sistema de Gestión ambientalmente responsable.

Igualmente, queremos potenciar nuestros valores como Entidad y hacer conocedores y partícipes de éstos a nuestros grupos de interés a través de un Código de conducta de la Entidad.

Espero que sea de su interés la presente Memoria y les permita conocer algo más de la vocación y trabajo de nuestra Entidad.

José M^a Jiménez Jiménez



Introducción



2. Introducción

En el año 2001 nació Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos (Multicaja), fruto de la fusión entre Caja Rural de Huesca y Caja Rural de Zaragoza. Los factores que dibujaron el escenario en ese momento fueron el importante aumento de nuestro tamaño, el acceso a nuevos mercados y la convivencia de dos culturas.

Entre otros, los motivos más importantes que impulsaron a ambas entidades a afrontar un proyecto de estas características, fue la creencia de que, para afrontar el futuro con garantía de éxito, existía una sinergia positiva entre ambas entidades por la inexistente duplicidad de la red comercial y las capacidades complementarias.

Esto necesariamente causaría una mejora de la eficiencia, el refuerzo de las habilidades y como consecuencia la aportación de mayor valor a los socios y clientes.

En esta línea en el año 2005 se presentó por la Dirección General y se aprobó por el Consejo Rector, el Plan Estratégico 2005 – 2009 “Seguimos Creciendo”. Este proyecto fue comunicado directamente a todos los empleados e unión y a la sociedad por su difusión en diferentes canales de comunicación.

Los principales fundamentos del Plan son los siguientes: (4.8)

- Garantizar la continuidad: mediante el incremento de cuota de mercado y número de clientes, asegurando la rentabilidad y eficiencia.
- Desarrollo de personas: mediante la delegación, la participación y una fuerte apuesta por la formación.
- Crear riqueza: valor añadido para nuestros socios, clientes y en la Sociedad en General.

En la actualidad se está elaborando el Plan Estratégico 2010 – 2012. El proceso está siendo participativo, metodológicamente riguroso y formativo, al objeto de internalizar los conceptos clave de la dirección estratégica.

La ética económica o la responsabilidad social deben dirigir la razón de las personas que integran la organización, para señalar los objetivos que son preferibles por su dimensión social.

Para incorporar la ética a la vida diaria de la empresa, se elaborará e implantará un código de conducta interna o código ético a partir de 2010, por medio del cual la alta dirección pondrá de manifiesto su compromiso ético. (1.2)

Además de este compromiso, la Dirección de Multicaja ha identificado una serie de objetivos y retos futuros en materia de sostenibilidad, y decide asumir una serie de compromisos públicos en forma de actuaciones con cada uno de sus grupos de interés, tal y como se expone a continuación: (1.2)





Grupo de interés	Compromiso	Fecha de consecución
Clientes	Incluir en los proyectos de reforma de oficinas, la eliminación de barreras arquitectónicas.	2011
	Optimización de los métodos de impresión de la documentación remitida a clientes.	2009-2010
	Introducir preguntas sobre la notoriedad, reputación y responsabilidad de Multicaja en las encuestas de cliente externo.	2009
Personas	Establecer canales de diálogo (ej. Encuestas, Focus Group) para conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre la actuación de Multicaja en términos de Responsabilidad Social Corporativa.	2010
	Promover y divulgar entre el personal de la Entidad, formación e información en materia de sostenibilidad.	2010
	Formalizar y comunicar una política ambiental y una guía de buenas prácticas medioambientales.	2010
Medio Ambiente	Establecer un Sistema de Gestión Ambiental y certificarlo.	2011
	Reducción del consumo de papel en las oficinas, tendiendo hacia las "oficinas sin papel" mediante el uso de tablillas de firmas y de una aplicación de escaneo de documentación oficial y contratos.	2011
	Realización de una acción comercial para la activación del Buzón Virtual, sustituyendo el envío de correo postal, por la gestión electrónica documental.	2009-2010
	Colaborar en iniciativas de Gestión del Reciclado	2010-2011
	Cambio de acceso a la plataforma financiera al objeto de ahorrar una importante cantidad de energía	2009-2010
Proveedores	Promover con la subcontrata de limpieza el uso homogéneo de productos de limpieza lo más respetuosos con el medio ambiente posibles.	2010
	Establecer un sistema de homologación de proveedores, que integre aspectos de calidad y precio, con otros adicionales como su impacto y desempeño social y ambiental.	2011
Sociedad	Firmar la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	2009

¿Quiénes somos?

3

1. ¿Quiénes somos?

3.1 Orígenes e historia

Multicaja, Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito (2.1), nace de la unión de Caja Rural de Huesca y Caja Rural de Zaragoza, el 14 de septiembre de 2001.

Caja Rural de Zaragoza se creó en 1947, nació como una entidad financiera especializada en el sector agrícola, desarrollando desde entonces una amplia política de negocio con otros sectores, como las economías domésticas, las pymes, los promotores, instituciones, etc

Caja Rural de Huesca se fundó en 1965, también con una dedicación al sector primario, y fue ampliando la oferta de sus productos y servicios abarcando otros sectores.

Ambas pertenecían al Grupo Caja Rural y hoy MultiCaja sigue perteneciendo a este Grupo, uno de los principales grupos bancarios que operan en España. Cuenta con una gran solidez financiera y patrimonial, cerca de 41.639 millones de euros, y con una cifra de recursos ajenos captados por las 74 entidades que superan los 34.486 millones de euros, y con una amplia red de oficinas repartida por todo el territorio nacional (4.066 sucursales).

La creación del Grupo por parte de las Cajas Rurales, permite ofrecer a los socios y clientes una gama y un nivel de calidad de productos y servicios de carácter universal, especializado y personalizado gracias a los amplios conocimientos que de sus mercados posee cada Caja Rural tanto a niveles regionales como provinciales y locales.

El Grupo Caja Rural se funda con el claro objetivo de promover un grupo financiero de carácter privado y base cooperativa que, aunando los esfuerzos de las Cajas Rurales y colaborando en un proyecto en común, les permitiera mejorar sus estructuras y organizaciones y garantizase el futuro desarrollo de la banca cooperativa española, en beneficio de sus socios y clientes. Hoy en día este proyecto es una realidad en proceso de consolidación.

Las Cajas Rurales del Grupo tienen, por tanto, un campo de actuación definido para desempeñar su papel de forma diferenciada pero no aislada, porque la cooperación dentro del Grupo permite acceder a ámbitos más amplios. Así pues, el grupo Caja Rural puede prestar los mismos servicios que los bancos y que las cajas de ahorros, manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial.

Multicaja se sitúa como una Caja de referencia en Aragón, avalada por los miles de clientes y socios que confían en la Entidad. La vocación de servicio al cliente, la cercanía y la agilidad, son los principales rasgos que definen la Entidad. (4.8)

Su domicilio social se encuentra situado en Huesca, en la Calle Berenguer nº 2. (2.4)

Tiene personalidad jurídica propia y por tanto tiene plena capacidad de obrar, estando inscrita en el Registro de Sociedades Cooperativas, dependiente de la Dirección General de la Economía Social, del Trabajo Autónomo y del Fondo Social Europeo, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2.6)

Esta inscrita en el Registro Especial de Cooperativas de Crédito del Banco de España con el número 3189 de codificación.

La Caja posee el título de "Caja Calificada" y está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Cooperativas de Crédito.

Es miembro de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y de la Asociación Española de Cajas Rurales y es socio del Banco Cooperativo Español, SA, de Rural Servicios Informáticos SC y de Seguros RGA. (2.3).

La Caja es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España. Para el desarrollo de su actividad dispone a 31 de diciembre de 2008 de 211 sucursales y agencias distribuidas en las provincias de Huesca, Zaragoza y Lleida. (2.5)

El objeto social de la Caja es servir las necesidades financieras de nuestros socios y terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. El mencionado objeto se centra principalmente en la presentación de servicios financieros en el ámbito de actuación territorial de la Caja.

Desde mayo de 2005 MultiCaja es presidida por D. José Antonio Alayeto Aguarón. El Director General de la Entidad desde el año 2002, es D. José M^a Jiménez Jiménez. El máximo órgano de gobierno de MultiCaja es su Consejo Rector, con el presidente a la cabeza, el co-presidente, el vicepresidente, el secretario y once consejeros.

3.2 Estructura Organizativa

La Estructura organizativa de Multicaja se muestra en el gráfico de la página siguiente.

A través de esta organización, se desarrolla y afrontan los proyectos de gestión y objetivos de crecimiento previstos, dotando a la organización de la capacidad de actuación necesaria en todos los ámbitos de la actividad.

Para la coordinación y gestión de los diferentes ámbitos de actividad de la Entidad, se han creado varios Comités:

- **Comité de Dirección:** Tiene por misión definir la política general, estrategia y objetivos de la Entidad, proponiendo a la Dirección General, la toma de decisiones necesarias para su cumplimiento.

- **Comité de Riesgos Entidad:** Desarrollo y toma de decisiones sobre la política y acciones de Riesgos, de acuerdo con los objetivos definidos por la Dirección General.

- **Comités de Riesgos de Oficinas:** Toma de decisiones sobre concesión de operaciones, seguimiento y evolución de la morosidad, todo ello dentro de la política y acciones diseñadas por el Área de Riesgos.

- **Comité de Activos y Pasivos:** Define la estructura del Balance de la Entidad, estableciendo las acciones necesarias que contemplen rentabilidad, costes y política de riesgos.

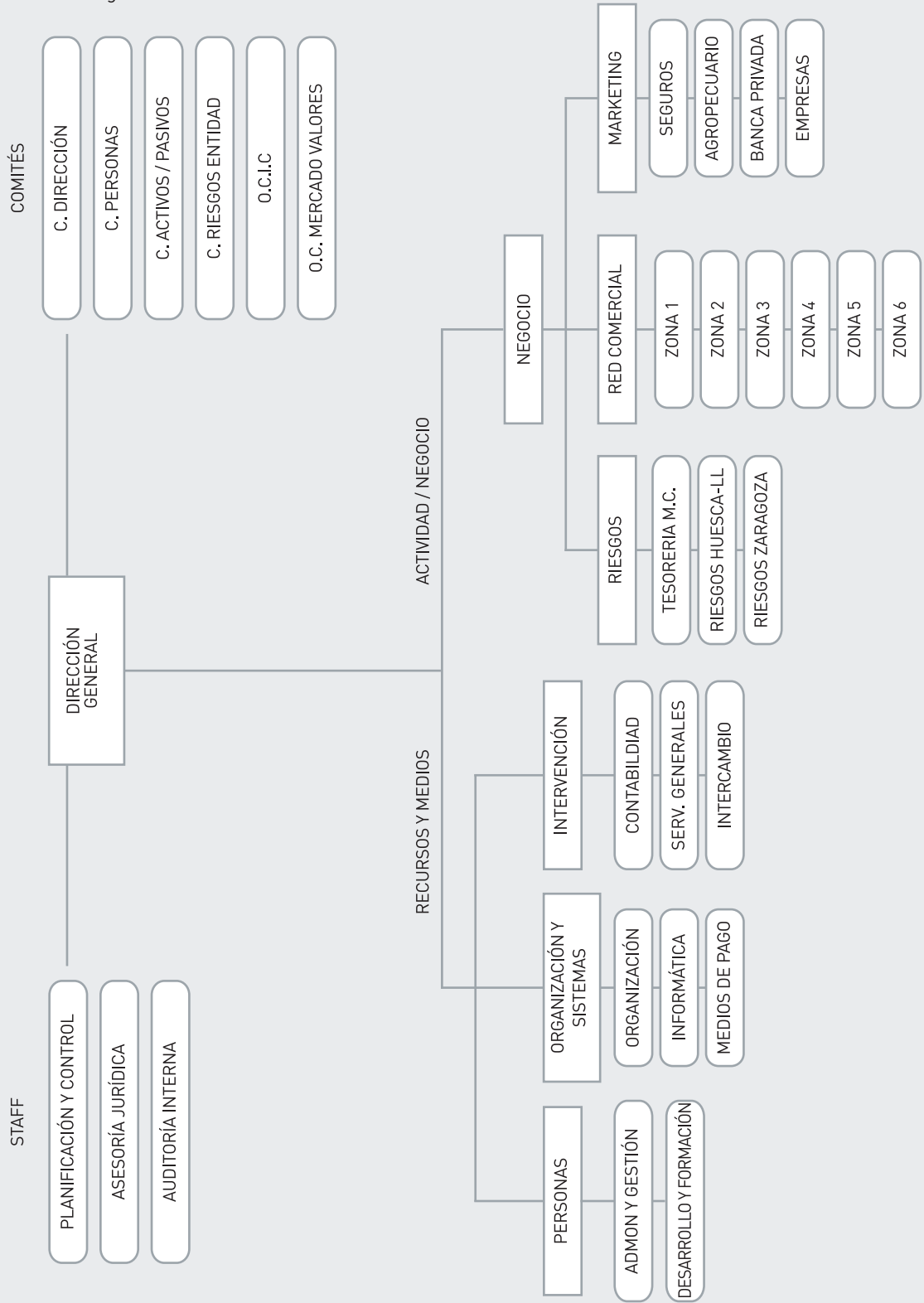
- **Comité de Personas:** Define las políticas a implantar para la administración de los recursos existentes en cada momento, planes de formación, planes de carrera, todo ello según los objetivos definidos por la Dirección General.

- **Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC):** Analiza, controla y comunica al Servicio Ejecutivo (SEPBLAC) toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

- **Órgano de Control de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores:** Vela por el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado, así como recibir y examinar las comunicaciones contempladas en el mismo.



Estructura organizativa (3.2)



3.3 Órganos de Gobierno

La estructura de Gobierno de Multicaja está compuesta básicamente por los siguientes órganos: [4.1]



Asamblea General: La Asamblea General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social.

Debido al número elevado de socios que tiene la entidad y de su ámbito supra-autonómico, a la Asamblea General asisten los delegados designados en Juntas Preparatorias y por los titulares de cargos sociales.

La voluntad social se expresa mediante acuerdos de la Asamblea General, el Consejo Rector y las propuestas de las Juntas Preparatorias. [4.10]

La Asamblea General tiene competencia exclusiva para el nombramiento y revocación de los miembros del Consejo Rector, excepto del representante de los trabajadores y los miembros del Comité de Recursos.

En el ejercicio 2008, se celebró una Asamblea General Ordinaria el 30 de mayo.

Consejo Rector: Es el órgano de gobierno, gestión y representatividad colegiada de MULTICAJA y, por ello, le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Entidad. [4.9]

Tiene competencia para establecer las directrices generales de actuación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a estos Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General.

Este Órgano determina y revisa las estrategias empresariales y financieras, fija las directrices generales de gestión económica, social y ambiental en las reuniones periódicas [4.9], controla de manera permanente el ejercicio de las facultades delegadas y presenta a la Asamblea General Ordinaria las cuentas del ejercicio, el informe sobre la gestión y propuesta de distribución de excedentes o imputación de pérdidas.



El Consejo Rector está compuesto por quince miembros, catorce son elegidos de entre sus socios por la Asamblea General, en votación secreta, por el mayor número de votos emitidos. (4.3.) Los miembros del Consejo Rector son elegidos por un período de seis años; siendo renovados por mitades cada tres años. Entre las funciones del Consejo Rector, está la elección del Presidente.

El decimoquinto miembro del Consejo Rector será un trabajador de la Entidad, en el año 2008, se realizó la votación para la elección del Consejero Laboral, habiéndose presentado 4 candidaturas. Como se puede desprender de estas líneas, los quince consejeros son dependientes de la Organización. (4.3)

La figura del Consejero laboral mantiene contacto continuo con la plantilla y los representantes de los trabajadores, para conocer de primera mano sus inquietudes y necesidades, haciendo de vínculo entre la Representación de los Trabajadores y la Dirección. (4.4)

El Presidente del Consejo Rector, lo es también de Multicaja, pero no es el propietario de la Entidad, puesto que la propiedad reside en los socios. (4.2)

El Presidente desempeña funciones ejecutivas, tales como la representación legal, judicial y extrajudicial de la Entidad, la ejecución de los acuerdos sociales y de las decisiones que él mismo deba adoptar para el debido cumplimiento de los Estatutos y demás normativa de aplicación y la alta inspección de los servicios sociales, entre otras.

Comisión ejecutiva: La Comisión Ejecutiva del Consejo Rector esta compuesta por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario y tres vocales designados por el propio Consejo Rector. En todo caso, además de la honorabilidad comercial y profesional propia de todos los Consejeros, dos, al menos, de los miembros citados tienen que poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos exigidos por el Reglamento de Cooperativas de Crédito.

Comité de Recursos: El Comité de Recursos, esta compuesto por seis miembros y son elegidos entre todos los socios. Además de otras funciones, corresponde al Comité valorar la idoneidad de las representaciones y analizar las candidaturas al Consejo Rector, con objeto de comprobar la validez de aquéllas y que todos los candidatos reúnen los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y que, al menos, dos de ellos poseen los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Director General: Es el máximo órgano ejecutivo de la Entidad, la designación, contratación y destitución del Director General corresponden al Consejo Rector.

El Director, además de tener la honorabilidad comercial y profesional exigible a los Consejeros, reunirá las condiciones de capacidad, preparación técnica y experiencia suficiente para desarrollar sus funciones. Le corresponde la dirección de la gestión empresarial desarrollada a través de las diversas Áreas y Departamentos funcionales, indicados en el apartado anterior.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con la asistencia y asesoramiento del Comité de Dirección, órgano en el que se comparte información relevante sobre cada ámbito de gestión, y cuya función es planificar, dirigir y supervisar las actividades desarrolladas por la Caja.

Retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos

El cargo de Consejero es obligatorio y gratuito, sin perjuicio del oportuno resarcimiento por los gastos que se originen en su desempeño, incluyendo aquí la dieta por el tiempo efectivamente dedicado al desempeño de su cargo, que queda cuantificada en 180 euros por día de asistencia a reuniones de los órganos estatutarios, comisiones informativas u otras a las que deba acudir en representación de la CAJA. Dicho importe será objeto de revisión anual aplicando el IPC del año precedente, no existiendo vínculo entre la retribución y el desempeño social y ambiental de la organización (4.5).

El cargo de Presidente del Consejo Rector en razón a la mayor dedicación, trascendencia y responsabilidad que conlleve su ejercicio será retribuido en la forma y cuantía que acuerde la Asamblea General, que nunca será superior al doble de la retribución máxima fijada para el Grupo II, Nivel 1, en el Convenio Colectivo de Trabajo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, vigente en cada momento, y será objeto de revisión anual aplicando el IPC del año precedente.

En materia económica, en el ejercicio 2008, las remuneraciones devengadas a favor de los miembros del Consejo Rector de la Caja, exclusivamente en su calidad de Consejeros ascendió a 187 miles euros, un 8% menos que en el ejercicio 2007.

Adicionalmente, el Presidente y Copresidente de la Entidad han percibido en concepto de gastos de representación incurridos durante el 2008, la cantidad de 69.000 euros. (4.5)

Las remuneraciones devengadas por el personal de Alta Dirección en el ejercicio 2008 (se considera a estos efectos como personal de Alta Dirección a los ocho miembros que componen el Comité de Dirección) en concepto de sueldos y otras retribuciones a corto plazo y aportaciones a planes de pensiones ascendieron a 1.174 y 66 miles de euros respectivamente.

Además de las retribuciones devengadas durante el ejercicio a favor de los miembros del Consejo Rector y la Alta Dirección que se han indicado, los ingresos y gastos registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio han sido de 35 y 80 miles de euros respectivamente.

Las operaciones realizadas por la Caja con los miembros del Consejo Rector y de la Alta Dirección forman parte del tráfico habitual de la Entidad en cuanto a su objetivo. Las operaciones se realizan en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones crediticias que se encuentran formalizadas de acuerdo con las condiciones establecidas por el Convenio Colectivo con los miembros de la Alta Dirección que tienen la condición de empleados de la Caja.

En líneas generales, se remarca la prohibición de cualquier vínculo con otros intereses que puedan ir contra la honorabilidad, discreción en el funcionamiento y desempeño de su labor en la gestión de la Caja.

Respecto a los procedimientos para evitar conflicto de intereses, entre la Caja y sus consejeros o miembros de órganos de administración, el propio informe y los estatutos en el artículo comentado anteriormente, enmarcan una serie de preceptos en este sentido. Por ejemplo, los acuerdos tanto de la Asamblea como del Consejo Rector pueden ser impugnados siempre que sean contrarios a la ley o se opongan a los estatutos, o lesionen, en beneficio de uno o varios socios a los intereses de la Caja. Igualmente el hecho de incompatibilidad de poder ostentar, de forma simultánea, la condición de miembro del Consejo Rector y de miembro del equipo directivo de la entidad. (4.6)

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, funciones y obligaciones

El artículo 42 de los Estatutos de la Entidad recogen un conjunto de 19 obligaciones y fundamentos de marcado carácter ético en el comportamiento y quehacer de los Consejeros (4.7), entre ellas cabe destacar por ejemplo las siguientes obligaciones:

- Ejercer sus cargos con plena lealtad, dedicación y discreción, anteponiendo los intereses de la CAJA a sus aspiraciones personales o profesionales y a las pretensiones de cualquier otra persona o entidad, pública o privada, cooperativa o extracooperativa.
- Mantener en todo momento un comportamiento honorable.
- Promover o apoyar iniciativas dirigidas a la mejor formación cooperativa de los miembros del Consejo y de los demás socios.

3.4 Asociaciones a las que pertenece Multicaja (4.13)



Multicaja forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación Española de Cajas Rurales

Actualmente pertenecen a la Asociación setenta y siete Cajas Rurales, siendo uno de los principales grupos bancarios operativos en el sistema financiero español. Los inicios se remontan al año 1989, en el que veintitrés Cajas Rurales, hasta aquel momento pertenecientes al Grupo Asociado Banco de Crédito Agrícola - Cajas Rurales Asociadas, dejaron el Grupo BCA y crearon la Asociación Española de Cooperativas de Crédito, hoy Asociación Española de Cajas Rurales.

El Grupo Caja Rural utiliza a la Asociación como instrumento de coordinación y como foro de debate de cuantos temas interesan al Grupo. A través de esta Institución, el Grupo Caja Rural fija sus prioridades, sus estrategias y sus políticas de actuación. Adicionalmente, y entre otros, el Grupo Caja Rural, mediante la Asociación, persigue los siguientes fines:

- Impulsar la confianza de la sociedad en las Cajas Rurales y, en general, en el crédito cooperativo y divulgar la filosofía y los principios que configuran su cultura empresarial específica y exclusiva.
- Promocionar las actividades de las Cajas Rurales del Grupo y coordinar su representación ante las Administraciones Públicas y ante otras Instituciones.
- Fomentar el desarrollo de los principios de solidaridad y apoyo recíproco entre las Cajas Rurales Asociadas.
- Coordinar la actuación de las Cajas Rurales en las empresas participadas del Grupo.
- Promover la creación, en su caso, de nuevas empresas participadas, que colaboren al cumplimiento de fines comunes mediante la consecución de economías de escala y la mejora del servicio al socio o al cliente.
- Organizar servicios comunes para las Cajas Rurales del Grupo con cometidos concretos de carácter técnico, jurídico, estadístico, formativo, comercial, documental, etc.
- Gestionar, administrar y disponer de los fondos de garantía mutua y solidaria constituidos por el Grupo Caja Rural.

El Grupo Caja Rural cuenta, de acuerdo con sus Estatutos, con un Fondo Interno de Solidaridad destinado a prevenir, o, en su caso, resolver situaciones de insolvencia o de cobertura legal de recursos propios, que pudieran sobrevenir a cualquiera de las Cajas Rurales Asociadas.

Este Fondo de Solidaridad, que en la actualidad, cuenta con un patrimonio de, aproximadamente, 107 millones de euros, supone una garantía adicional importante para la clientela de las Cajas Rurales.

El Fondo de Solidaridad debe ser considerado por la clientela como una garantía adicional al patrimonio de la propia Caja Rural y, por supuesto, adicional al recurso al Fondo de Garantía de Depósitos de Multicaja.

- Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, constituida en 1969, es la patronal del Sector, la organización representativa a nivel institucional. A la UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CREDITO pertenecen la totalidad de las Cooperativas de Crédito existentes en España: 84 Cajas Rurales y 8 Cajas Populares y Profesionales.

Los cometidos que asume preferentemente la UNACC son los siguientes:

- La defensa y representación de sus miembros ante organismos, instituciones y asociaciones públicas de cualquier ámbito, incluso las de carácter internacional, ejerciendo para ello las acciones que se estimen pertinentes. Es este uno de los objetivos prioritarios de todas las organizaciones empresariales, que en el caso de UNACC se concreta en la constante intervención cerca de las instituciones públicas en las que se definen cuestiones que afecten a las Cooperativas de Crédito. En concreto, Departamentos del Estado de Economía, Hacienda, Trabajo, Agricultura, etc., y las Consejerías competentes de las Comunidades Autónomas así como otros Institutos y Organismos competentes en materia de Cooperativismo de Crédito.

En el ámbito internacional UNACC es miembro de pleno derecho de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos (Groupement), está asociada al IRU (International Raiffeissen Unión), y mantiene vinculaciones con la ACI (Alianza Cooperativa Internacional).

- La UNACC, como entidad representativa del Sector de Cooperativas de Crédito negocia el Convenio Colectivo y promueve todo tipo de actuaciones en el orden laboral y social.

- Asimismo, participa en las instituciones y organismos de carácter socioeconómico a que es llamada por imperativo legal, como es el caso del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, Comisiones Consultivas en materia fiscal y financiera y otras como la Dirección General de Fomento de la Economía Social y Fondo Social Europeo, el Centro de Investigación y Desarrollo Financiero de la Economía Social (CIRIEC), el Centro de Cooperación Interbancaria (CCI), la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.

- El fomento y la difusión del cooperativismo y la promoción de programas educativos, tanto para socios como de carácter general directamente o en colaboración con otras instituciones y organismos, es uno de los objetivos más queridos por UNACC.

- En lógica coherencia con su función representativa de carácter institucional y patronal, la UNACC organiza y presta a todas sus asociadas servicios de asesoramiento, formación y ayuda a la gestión cooperativa en todos sus niveles técnicos.

- Grupos de Trabajo del Banco Cooperativo Español

Multicaja participa activamente en los siguientes Grupos de Trabajo:

- Calidad.
- Valores.
- Banca Empresas.
- Instituciones.
- Banca Mayorista e Inversiones.
- Gestión Integral del Riesgo.
- Recursos Humanos.

Además de las asociaciones mencionadas anteriormente, Multicaja colabora y es miembro del **GREFF** (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras) y es socio de APD (Asociación para el Progreso de la Dirección).

También cabe destacar que desde el año 2006, se ha creado en el seno de nuestra organización la Asociación de Empleados de MultiCaja (ASEM).

Formamos parte de ASEM todos los empleados en activo de MultiCaja que lo deseen, así como los empleados jubilados y los miembros de su Consejo Rector.

Como objetivo en 2009, la Entidad se va a adherir a los **10 Principios del Pacto Mundial**, con el fin de defenderlos e impulsarlos dentro de la Organización (4.12), siendo los 10 principios los siguientes:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



3.5 Entidades de las que forma parte Multicaja y empresas participadas

Multicaja pertenece al Grupo Caja Rural, tal y como se ha comentado anteriormente.

El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo para el desarrollo de su actividad, de determinadas entidades participadas, la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la sociedad Rural Servicios Informáticos y la compañía de seguros RGA.

El marco institucional y la estructura empresarial del Grupo Caja Rural que ha surgido suponen la consolidación del proceso de concentración más reciente y de mayor envergadura realizado en la banca cooperativa española. El sistema de integración resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las cajas rurales y otras entidades asociadas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

Banco Cooperativo Español, S.A.

Es un Grupo financiero que se constituyó el 31 de julio de 1990, con el objetivo fundamental de servir de central bancaria a sus Cajas Rurales accionistas. El accionario lo componen 74 Cajas Rurales españolas y una entidad de crédito alemana. El Grupo Banco cooperativo español esta compuesto por varias sociedades, Rural Inmobiliario, S.L (sociedad de tendencia de inmuebles), Gescooperativo, S.G.I.I.C., S.A (Gestora de fondos de inversión), Rural Informática, S.A, Espiga Capital Gestión, S.G.S.C.R (Gestora de Sociedades de Capital Riesgo), BCE Formación, S.A.

Rural Servicios Informáticos (RSI)

Fundada en 1986, es la empresa del Grupo Caja Rural responsable de la definición e implantación de la estrategia común en todo lo concerniente al tratamiento automatizado de la información de las Cajas Rurales. Su objeto es la explotación de un centro común de servicios informáticos para las Cajas Rurales Asociadas, constituyendo la primera experiencia de "outsourcing total de aplicaciones" llevada a cabo en España.

Seguros RGA

Es la compañía aseguradora de las Cajas Rurales, integrada en el ámbito de las entidades de Banca-Seguros. Esta formada por 4 compañías que permiten ofrecer a los clientes de las Cajas los servicios aseguradores y de pensiones que demanden dichas entidades son: Seguros Generales Rural, S.A, Rural Vida, S.A, Rural Pensiones, S.A y RGA Broker Correduría de Seguros, S.A.



Empresas participadas

A continuación se detallan las empresas participadas más relevantes de Multicaja y la participación de la Entidad tiene en cada una de ellas. (2.3)

Empresa	Participación	Capital	Sector	Objeto social
RECURFIN S.L.	100%	12.000.000 €	Sector Inmobiliario	<ul style="list-style-type: none"> - La actividad inmobiliaria. - La adquisición, suscripción, tenencia, disfrute, administración y enajenación de acciones y participaciones en sociedades de todas las clases, con respeto de la normativa del mercado de valores.
LOZANO S.A.	31,88%	1.386.456 €	Harinera	- Fabricación de harinas
Centro Residencial Oscense S.A.	25%	150.000 €	Residencia de la 3ª edad	- La asistencia y servicios sociales para niños, jóvenes, disminuidos físicos y ancianos en centros residenciales; y la gestión y administración de estas residencias.
Rural de Energías Aragonesas S.A.	25%	150.000 €	Energías Renovables	- La actividad en el ámbito de la energía ecológica y las energías renovables; la transformación de la energía solar eólica, hidráulica, geotérmica, de las olas, o cualquiera otra sostenible, en otros tipos de energía.

3.6 Dimensión de Multicaja

3.6.1 Presencia en el territorio a 31 de diciembre de 2008

Multicaja tiene 211 oficinas abiertas.

Durante 2008 se abrieron 4 nuevas oficinas en la provincia de Zaragoza, e igualmente se cerraron varias agencias en las tres provincias. (2.7)

	2006	2007	2008
	Nº Oficinas	Nº Oficinas	Nº Oficinas
Zaragoza	96	99	100
Huesca	104	104	99
Lérida	13	13	12
TOTAL	213	216	211



A la fecha de publicación de esta Memoria, la Asamblea de la Entidad ha procedido a aprobar la fusión con la Cooperativa de Crédito "Caja de Abogados", igualmente esta fusión ha sido aprobada por su Asamblea. (2.9)

Caja de Abogados, tiene sede en Barcelona y está implantada en 5 provincias españolas, la entidad dispone de cuatro oficinas en Barcelona, tres oficinas en Madrid, una oficina en Valencia, una oficina en Lérida y una en Tarragona.

Con esta fusión Multicaja se reforzará como la séptima Caja Rural española.



3.6.2 Nuestros Productos.

En MultiCaja se da respuesta a todas las necesidades financieras gracias a una amplia gama de productos y servicios diseñados para ajustarse a la demandas de nuestros clientes. En un entorno muy competitivo, MultiCaja ha sido capaz, con el apoyo efectivo de sus empleados, de avanzar de forma notable habiendo incrementado su actividad en proyectos de innovación y modernización relacionados con variados sectores económicos como la agroindustria, pymes, etc., proyectos procedentes tanto del ámbito privado como impulsados desde las instituciones. (2.2)

El principal interés como Entidad es ofrecer lo que los clientes buscan y asesorarles para sacar el mayor partido a sus ahorros.

El catalogo de productos y servicios, está dirigido a particulares y a empresas, a todos los sectores y a todos los públicos, se distingue porque se presenta unido a nuestra forma de trabajar: por y para nuestros clientes. Nuestro compromiso es que ninguna ilusión quede fuera del alcance de nuestros clientes.

Confiamos en la capacidad emprendedora de nuestros clientes y por ello se forma parte de los proyectos y de la andadura personal y profesional.

La garantía de nuestra firma y el respaldo de todo un líder, Rural Grupo Asegurador, supone una cobertura fiable para los intereses de nuestros clientes. Multicaja da servicio al cliente, servicio traducido en cercanía, asesoramiento, agilidad, atención y calidad.

Los servicios a través de canales virtuales, internet, banca telefónica tradicional y telefonía móvil presentan un nivel de crecimiento superior al observado en los últimos años, se incrementa el número de operaciones tramitadas, tanto por el mayor volumen de usuarios como por la puesta en marcha de nuevos servicios.

El número de accesos a nuestra página web supera los 12.000 diarios, el total de transacciones procesadas en el ejercicio 2008, superó la cifra de 5.100.000 operaciones, con un crecimiento del 32%.

A lo largo del ejercicio se desarrollaron nuevas opciones de servicios:

- Compra venta de divisas.
- Consulta Swift.
- Simulador fiscal.
- Optimizador de Renta.
- Informes Capital Social.
- Buzón virtual avanzado.
- Acceso mediante e-DNI.
- Alertas on-line en transferencias.
- Valores del mercado de ETF.
- Compra y venta valores de Latibex.
- Presentación de Impuestos por lotes.
- Gestión de adeudos domiciliados.
- Traspasos entre fondos de inversión.

Durante el año 2008, se inició la emisión de tarjetas con chip EMV (Europay/Mastercard/Visa) en cumplimiento de la normativa europea y con el objetivo de reducir el fraude con tarjeta. Este proceso se llevará a cabo a lo largo de este año y el próximo, finalizando en Diciembre de 2010 con la migración de todo el parque de tarjetas.

El número de tarjetas en vigor en 2008 es de 90.238, con ellas se han realizado en 2008 un total de 2.396.246 operaciones por un total de 203.701.012,00 Euros.

A continuación se indican alguno de los mensajes de Marketing utilizados por la Entidad en las últimas campañas, todos ellos, hacen referencia a la cercanía y el asesoramiento que nuestros empleados, ofrecen a los clientes:

“Habla con nosotros, Multicaja se ocupa del resto.”

“Porque pensamos en ti”

“Porque tu tranquilidad es nuestro primer objetivo, confía en Multicaja para cuidar de tu empresa”.

“Sabemos y queremos asesorarte”.



El Catálogo de Productos de la Entidad es el siguiente: (2.2)

CATÁLOGO DE PRODUCTOS		
FINANCIACIÓN	OTROS ACTIVOS	DESINTERMEDIACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de créditos comunicados. • Anticipo a la exportación. • Anticipos a la importación. • Confirming con financiación. • Créditos. • Leasing. • Línea de descuento Comercial. • Pagarés no a la orden sin recurso. • Préstamos. • Renting. • Tarjetas de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aval. • Crédito documentario Exportación. • Crédito documentario Importación. • Línea Aval. • Póliza de afianzamiento. • Riesgo toma Cheques Extranjero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de Inversión. • Pensiones - Plan de Empleo. • Pensiones - Plan Individual. • Renta Fija Privada. • Renta Fija Pública. • Renta Fija Repo. • Valores.
DEPOSITOS	SERVICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Capital social. • Cuenta Ahorro Joven - In. • Cuenta Ahorro Multicuenta. • Cuenta Corriente. • Cuenta de Ahorro. • Cuenta de Ahorro Vivienda. • Libreta Plazo. • Plazos Fijos Estructurados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agroseguros. • Broker. • Comercios (TPVs). • Confirming (sin financiación). • Domiciliaciones de abono. • Domiciliaciones de cargo. • Domiciliaciones de nómina. • Ruralvia. • Tarjetas de débito. • Seguros de Ahorro. • Seguros de Vida. • Seguros Diversos RGA: <ul style="list-style-type: none"> - Accidentes. - Cazador. - Comercio. - Incendios. - Multiriesgo del Hogar. - Oficinas. - Pyme. - Responsabilidad Civil. - Robo. - Todo Riesgo Construcción. - Unit Linked. 	

Son varios los factores que han amenazado el crecimiento del negocio de las entidades financieras en el año 2008:

- Falta de liquidez y estrechamientos de márgenes.
- Aumento de la morosidad y deudas de acreedores.
- Menor demanda de productos para la inversión.

La evidente situación de falta de liquidez en el mercado financiero ha hecho que todas las entidades busquen la solución a su problema mediante el crecimiento de sus cuentas de acreedores y en su capacidad de generar pasivo y, consecuentemente, en número de clientes, acreedores e ingresos.

Multicaja ha afrontado esta situación, tematizando el año 2008 como “el año de los clientes” y centrando todo su esfuerzo en ofrecer a cada cliente los productos que necesita.

En el año 2008, se han comercializado los siguientes nuevos productos:

- Depósito estructurado. Capital garantizado 50/50.
- Se inicia la comercialización de dos nuevos fondos de inversión de renta fija a corto plazo que se han denominado FONDEPOSITOS y completa nuestra amplia gama de fondos monetarios: Gescooperativo Fondedepósito FI, Gescooperativo Fondedepósito Plus FI.

También se han firmado, entre otros, los siguientes Convenios:

1-. **ICO EMPRENDEDORES** “Financiación de proyectos de inversión llevadas a cabo por Emprendedores”.

2-. **ICO-INTERNACIONALIZACIÓN** de la empresa española.

3-. **ICO-IAF-2008**: para el apoyo a la inversión de las Pequeñas y Medianas Empresas Aragonesas.

4-. **ICO** – “Equipamiento de parcelas 2008”

5-. **D.G.A. “LÍNEA DE PRÉSTAMOS A TITULARES DE EXPLOTACIONES GANADERAS”**: para la instrumentación de una línea de préstamos subvencionados a explotaciones ganaderas (ovino-caprino, cunícola, vacuno de carne y porcino) afectadas por la situación de los mercados de cereales y el incremento de los costes de producción.

6-. **ICO-DEPARTAMENTO DE TRABAJO GENERALITAT CATALUNYA 2008**: para el apoyo de las inversiones que las pyme de hasta 50 trabajadores, con centros de trabajo ubicados en la Comunidad Autónoma de Cataluña, realicen para la mejora de la prevención de los riesgos laborales.

7-. Convenio Avalia Aragón, SGR – Operaciones con Pymes: ofrecer a las PYMES y autónomos aragoneses, que les va a ayudar es estos momentos de crisis económica a acceder con más facilidad a la financiación bancaria para sus proyectos viables.



3.6.3 Datos más significativos de la Entidad (2.8)

A 31 de diciembre de 2008 la entidad cuenta con un total de 211 oficinas distribuidas entre las provincias de Zaragoza, Huesca y Lleida, y una plantilla de 619 empleados. Dentro del contexto de contracción general, la financiación concedida al sector privado ha alcanzado un incremento respecto al mismo mes del año anterior del 10% y los depósitos de la clientela un 7%. El negocio administrado (acreedores, desintermediación e inversión crediticia) creció un 6% y la cifra total del balance el 10%. La entidad, en línea con el sector, acusa la subida de la morosidad situándose la ratio en el 2,23% al cierre del ejercicio, manteniendo la cobertura de los dudosos del 104,37%.

A continuación se puede ver los resultado de la Entidad en los tres últimos años.



RESULTADOS (Millones de euros) (EC1)	2006	2007	2008
Margen de interés	43.542	54.095	60.303
Margen Bruto	58.585	69.268	74.558
Resultado de la actividad profesional	13.383	16.151	11.889
Resultado antes de impuestos	15.037	16.463	12.359
Resultado del ejercicio	11.945	13.486	10.939

La evolución del Plan Estratégico comparando diciembre 2008 con diciembre 2004 como punto de partida es la siguiente:

	% Incremento 2008 - 2004
Acreedores	59%
Inversión	95%
Desintermediación	10,7%
Nuevas oficinas abiertas	15
Cash - flow	86%
Mejora de la eficiencia	14,57%

El Capital social de la Entidad a 31 de diciembre es de 94.133.822,86€ y el número de socios es de 46.297.

A continuación se hace referencia a las cuentas de pérdidas y ganancias de la Entidad: (EC1)

	(Debe) Haber	
	2007	2008
INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS	114.799	151.563
INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS	(60.650)	(91.182)
REMUNERACIÓN DE CAPITAL REEMBOLSABLE A LA VISTA	(54)	(78)
MARGEN DE INTERÉS	54.095	60.303
RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL	418	525
COMISIONES PERCIBIDAS	14.644	15.478
COMISIONES PAGADAS	(993)	(972)
RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS	947	(1.092)
Cartera de negociación	(379)	(1.260)
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	569	479
Otros	757	(311)
DIFERENCIAS DE CAMBIO	78	89
OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN	1.960	1.868
OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN	(1.881)	(1.641)
MARGEN BRUTO	69.268	74.558
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(40.015)	(43.456)
Gastos de Personal	(26.869)	(29.245)
Otros gastos generales de Administración	(13.146)	(14.211)
AMORTIZACIÓN	(3.649)	(3.947)
DOTACIONES A PROVISIONES (NETO)	151	(397)
PÉRDIDAS POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)	(9.559)	(14.869)
Inversiones crediticias	(9.344)	(13.662)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(215)	(1.207)
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	16.151	11.889
PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS (Neto)	(107)	(65)
Otros activos	(107)	(65)
GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA	232	231
DIFERENCIA NEGATIVA EN COMBINACIONES DE NEGOCIOS	-	-
GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO		
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	187	304
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	16.463	12.359
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(1.812)	(711)
DOTACIÓN OBLIGATORIA A OBRAS Y FONDOS SOCIALES	(1.165)	(709)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	13.486	10.939
RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (NETO)	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	13.486	10.939

3.6.4 Gestión del Riesgo (4.11)

Multicaja, como entidad financiera, no es susceptible de generar impactos directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, queremos evaluar estos impactos para establecer las medidas pertinentes para minimizarlos. Para ello, en 2009 ha contratado a la Asociación Española de Calidad, el estudio de un Diagnostico Ambiental al objeto de analizar los riesgos de la Entidad.

La entrada en vigor del Nuevo acuerdo de Capital de Basilea incluye los principios del proceso de revisión supervisora, proceso destinado a asegurar un adecuado nivel de capitalización para cubrir los riesgos relevantes a los que se enfrenta la Caja y promover modelos efectivos de gestión y control del riesgo.

Dichos principios implican que la Caja debe elaborar un proceso de auto-evaluación de la suficiencia de capital en función de su perfil de riesgo y una estrategia de mantenimiento de su capitalización, que el Banco de España revisará e intervendrá si lo considera necesario.

Para la implantación práctica del PAC, la Caja elaborara un informe anual de auto-evaluación del capital (IAC) que se remite al Banco de España junto con la declaración de recursos propios de fin de año. En dicho informe se analizan los riesgos considerados relevantes por la Caja, que son: el riesgo de crédito, de concentración, de tipo de interés, de liquidez y operacional.

En el marco de adaptación a Basilea que se está llevando a cabo en los últimos años por parte de la Caja, se están implantando herramientas de gestión avanzadas para la medición de riesgos que incorporan como variable fundamental de los modelos, el análisis de los requerimientos de recursos propios y los impactos de las tomas de decisiones del Grupo.



¿Por qué una memoria de sostenibilidad?



4. ¿Por qué una memoria de sostenibilidad?

Multicaja, en el año 2008 (3.1), como ejercicio de transparencia, ha elaborado el primer informe de responsabilidad social corporativa (3.2), con el objetivo de que sea un canal de comunicación para todos los grupos de interés, clientes, empleados y sociedad y permitiendo el diálogo y la participación en el desarrollo de los compromisos con el entorno en el que la Entidad opera e intenta contribuir.

El objetivo es realizar una comunicación bienal (3.3), siguiendo las directrices internacionales de Global Reporting Initiative, conocido como GRI, su suplemento para Entidades Financieras y sus correspondientes protocolos técnicos (3.9). En esta Memoria se reflejan los datos relativos al año 2008, si bien, se realizan comparativas con años anteriores. En la próxima Memoria se indicarán los datos relativos al 2010 y 2009, e igualmente se hará referencia al año 2008.

Como se ha comentado anteriormente, en la presente Memoria se ha tratado de dar respuesta a todos los indicadores de GRI en su versión G3, no obstante, pueden existir limitaciones en el alcance de algunos indicadores, si se dan los siguientes casos:

- Indicadores que no han podido obtenerse, ante la falta de un sistema de medición diseñado al efecto.
- Indicadores que no aplican por la naturaleza del negocio de Multicaja.
- Indicadores con escasa relevancia para el negocio de la Entidad.

Además, para aquellos indicadores cuyo alcance sólo cubra una parte de la Entidad, se ha detallado específicamente (3.7).

Con esta memoria, la Entidad da un paso más en la publicación de datos relativos a la responsabilidad social, informando de acuerdo con los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, precisión, participación de los grupos de interés, equilibrio, fiabilidad, comparabilidad, claridad y periodicidad, así como dando una respuesta más completa y amplia a todos los requisitos e indicadores que plantean la guía de esta organización y, complementariamente, el suplemento sectorial de aspectos sociales. (3.5)

La información contenida en la Memoria alcanza a la Entidad, recogiendo los impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes que tiene detectados Multicaja. No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, participadas, etc. Si bien, a partir de 2011 se quiere dar un paso en esta materia e informar progresivamente en términos de RSC en la Memoria de las empresas participadas al 100% por Multicaja. (3.6, 3.7 y 3.8).

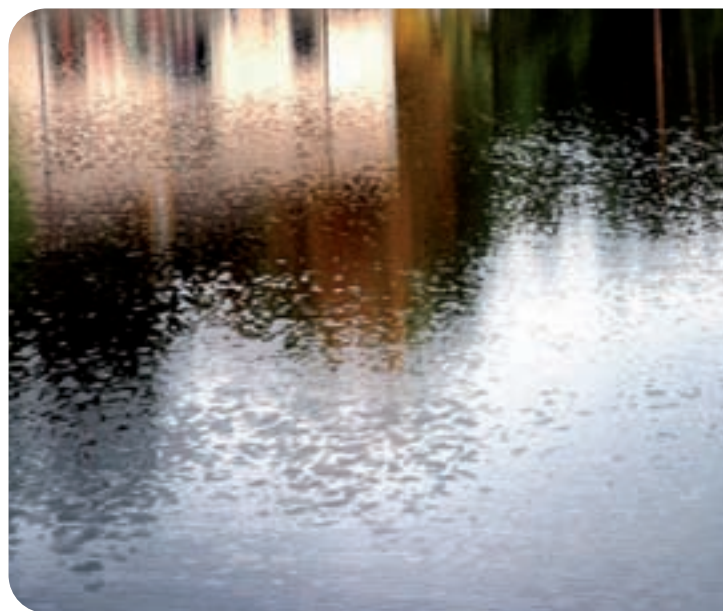
Toda la información incluida en la Memoria ha sido obtenida, de los estados contables, informes, manuales operativos, circulares y normativa interna, cuyos contenidos son auditables.

Como anexo a la memoria se ha desarrollado una tabla de localización de los contenidos y el índice GRI al que hace referencia.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones detalladas, se irán indicando a lo largo de la Memoria.

Para conseguir un mayor nivel de transparencia, los contenidos recogidos en la memoria se han sometido a un proceso de verificación externa. (3.13) El verificador seleccionado ha sido AENOR, por su profesionalidad y prestigio.

Todas las consultas que puedan surgir al respecto de la memoria se podrán dirigir a rsc_multicaja@cajarural.com (3.4)



Nuestros valores y Grupos de Interés

5

5. Nuestros valores y Grupos de interés

La Cultura que debe imperar en Multicaja debe estar basada en las premisas fundamentales de Creencias, Valores y Actitudes. Las tres Creencias defendidas por la Dirección de la Caja son EQUIPO, RESPONSABILIDAD y DELEGACIÓN.

En el Plan Estratégico de la Entidad se resume en 4 puntos la Misión de la Entidad: Aportar más valor a socios y clientes, desarrollar los Recursos Humanos, Cumplir los Compromisos Sociales con eficiencia y Consolidarnos como 3ª Entidad en Aragón.

El avance empresarial de MultiCaja se apoya en tres valores básicos que definen su posicionamiento como empresa y que constituyen nuestra mejor carta de presentación: la HONESTIDAD, que genera la confianza de clientes, socios y amigos; el DIALOGO, como base de la sinceridad en nuestra relación con los clientes; y la TRANSPARENCIA, como base de la ética que caracteriza su realidad de empresa. Todo ello sin perder la vocación de SERVICIO, DISPONIBILIDAD, CAMBIO PERMANENTE Y PROXIMIDAD, rasgos esenciales en la filosofía corporativa. (4.8)

Todos estos valores corporativos quedan plasmados en la imagen corporativa elegida para la marca MultiCaja. Aparte de las referencias a los Pirineos en su denominación y en el símbolo (como concepto geográfico común a las tres provincias donde está ubicada la entidad), quizás el rasgo más destacado es el color corporativo, el verde luminoso, que evoca juventud y dinamismo y hace referencia a los valores de proximidad y servicio tradicionales de la Caja y transmite la innovación y empuje de la nueva entidad. En definitiva, la imagen corporativa tras la fusión fue diseñada para responder al reto empresarial que se ponía en marcha y pretendía transmitir una idea de servicios bancarios universales, solvente, de gran dimensión, tecnológicamente puntera y próxima al cliente.

Para incorporar la ética a la vida diaria de la empresa elaboraremos e implantaremos un código de conducta interno o código ético, por medio del cual la alta dirección pondrá de manifiesto su compromiso ético. (4.8)

El código ético a desarrollar, contendrá los siguientes principios: (4.8)

- Operar de acuerdo con las leyes.
- Actuar siempre como lo haría un buen ciudadano.
- Ser razonable y pragmático.
- Ofrecer las mismas oportunidades a todos los trabajadores.
- Actuar de forma justa y equitativa ante todos los agentes, aunque no sea expresamente requerido por la ley.

La Dirección de la Caja define la visión de la empresa, con las siguientes palabras: "Ser la Caja que aporte más valor a nuestros socios y la que más valor incremente a nuestros clientes, desarrollando los recursos humanos para consolidarse como tercera entidad de referencia en nuestro principal ámbito de actuación, cumpliendo sus compromisos sociales con eficiencia. (4.8)

Los valores definidos en la Entidad son los siguientes: (4.8)

- **HONESTIDAD:** Honradez, claridad y coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **CONFIANZA:** Creer en la capacidad, actitud y honestidad de todas las personas del equipo.
- **EQUIPO:** Aportar soluciones y aceptar cualquier decisión tomada como propia, asumiendo que el éxito es del equipo.
- **SERVICIO:** Estar en sincera y generosa disposición de prestar apoyo a las demandas de las personas de la organización.
- **EXIGENCIA:** Cumplir con lo asumido siendo autoexigente y haciendo cumplir las metas, objetivos y valores de la organización.
- **ACTITUD DE CAMBIO:** Predisposición a introducir mejoras permanentes en las actuaciones y comportamientos.
- **DIÁLOGO:** Intercambio de opiniones y criterios de forma ordenada para conseguir acuerdos.
- **HUMANISMO:** Preocupación permanente en que las actuaciones y decisiones contribuyan a la dignificación y desarrollo de las personas.

Grupos de interés (4.14, 4.16):

En Multicaja consideramos como grupo de interés, todo aquel colectivo con el que nos relacionamos a través del desempeño de nuestra actividad, y que además son un impulso para la mejora, desarrollo y crecimiento de la Entidad. A continuación se muestran los principales grupos de interés identificados por Multicaja tras la asunción en 2007 el modelo EFQM, como modelo de referencia para la gestión de la Calidad y recogidos de forma implícita en el Plan Estratégico de la Entidad (4.15).

Por eso, hemos identificado que:

- Trabajamos para nuestros **Clientes y Socios**.
- Somos una entidad en la que trabajan y se apuesta por las **Personas**.
- Estamos ubicados en el entorno que nos rodea, y por lo tanto, en la **Sociedad** y el **Medio Ambiente**.
- Para dar apoyo a las personas y clientes, necesitamos los productos y servicios que nos prestan nuestros **Proveedores**.

En Multicaja hemos marcado una hoja de ruta para extraer las expectativas de nuestros grupos de interés, tal y como se ha señalado previamente en el apartado 2.

Con respecto a las personas, se han establecido varios canales para conocer sus expectativas y necesidades mediante la encuesta de clima organizacional, evaluaciones de desarrollo, encuesta de cliente interno y el buzón de sugerencias Idealía.

En cuanto a nuestros clientes, está previsto para el año 2009, el lanzamiento de una serie de encuestas de satisfacción con respecto a los productos y servicios que prestamos en Multicaja. Estas encuestas se diseñarán en función de los distintos segmentos de clientes de Multicaja. En la misión de la Entidad se recoge el dar más valor a los clientes y socios y en los estatutos de la Entidad se recoge que el objeto de la entidad es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, pudiendo, a tal fin, realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios, bancarios y parabancarios, dentro del marco legal y con atención preferente a las demandas financieras de sus socios.

Finalmente, en relación a la Sociedad, está previsto para el período 2010-2011 el desarrollo de Focus Group con representantes y agentes sociales, con la finalidad de obtener información sobre la percepción que éstos tienen sobre Multicaja. (4.17)

Los mecanismos relativos a las personas, están más implantados y arraigados dentro de la Entidad, el resto son mecanismos con una implantación menor, por lo que se prevé extraer y trabajar las expectativas de todos nuestros grupos de interés en los próximos ejercicios, haciendo hincapié en estos últimos.





Nuestras personas



6. Nuestras personas

Entre los objetivos generales que define el Plan Estratégico 2005-2010 se encuentran aquéllos relacionados con las personas que componen la Entidad, siendo uno de ellos su desarrollo tanto profesional como personal, puesto que son las personas uno de los elementos estratégicos para la consecución de dicho Plan y del futuro de nuestra Entidad.



Algunas líneas de actuación de la Entidad para favorecer este desarrollo es la orientación hacia los valores, el desarrollo de las actitudes, la mejora de la calidad de la vida laboral y una clara orientación hacia el cliente interno y externo.

Gran parte de estos objetivos quedan desarrollados en las distintas políticas del Área de Personas, desarrolladas por el Director del Área en coordinación con el Director General y aprobadas por el Comité de Dirección. Estas políticas atañen a la gestión de los Recursos Humanos, el estilo de Dirección, la formación de los equipos, la evaluación del desarrollo, la comunicación interna, además de la coordinación y supervisión necesaria para que todo ello se cumpla en el seno de la Entidad.

Multicaja marco el año 2007, como el año de las personas. Durante ese año y al objeto de dar respuesta a los resultados obtenidos en el Estudio de Clima Organizacional del 2006, se propuso trabajar 5 políticas de Recursos Humanos: Comunicación, Selección, Formación, Retribución y Participación. Para el desarrollo de estas políticas se establecieron grupos de trabajo, en los que estaban presentes empleados de la red de oficinas, de los Servicios Centrales, un técnico por grupo del Área de Personas y un miembro del Comité de Dirección.

Algunas de las acciones que se llevaron a cabo:

1. Política de Comunicación: Fruto de esta política se inició el proceso de desarrollo del Plan de Comunicación Interna, el cual estará implantado y desplegado en toda en la Entidad en 2009. Paralelamente se inició el proyecto de elaboración de un Manual de Acogida, cuya finalización está prevista en 2009.
2. Política de Formación: Se realizaron modificaciones en la formación inicial de las nuevas incorporaciones, al objeto de ofrecer una formación más práctica y con una duración más amplia.
3. Política de Participación: Con la finalidad de contar con el conocimiento, experiencia y aportaciones de todos los empleados, se creó un Buzón de Sugerencias denominado "Idealía", en el que se recoge y da respuesta de todos las ideas a través de un Comité de Participación.
4. Política de Selección: Se procedió a normalizar y revisar el proceso de selección de personal, ampliando los cauces para la presentación al proceso de selección.
5. Política de Retribución: Se está trabajando en colaboración con los sindicatos, la clasificación de las oficinas, definiendo unas bandas salariales en función de las oficinas.

Además del desarrollo de estas políticas, cabe destacar que en 2007 Multicaja obtuvo la certificación en Empresa Familiarmente Responsables, EFR, como reconocimiento del compromiso que tiene la empresa con sus empleados, con su desarrollo profesional y con la conciliación de la vida familiar y laboral, y del que recordamos, se hace mención en el Plan Estratégico.

En Multicaja, apostamos fuertemente por la formación de nuestros empleados, con el fin de que crezcan profesional y personalmente en la Entidad, estableciendo los mecanismos necesarios para que el conocimiento adquirido se transmita y llegue a todos los empleados. Además damos respuesta anticipada a las manifestaciones de la CNMV sobre la profesionalización de las personas que asesoran a los clientes, desarrollándose en 2007 un programa de "Acreditación profesional en asesoramiento financiero" con el fin de ofrecer una garantía de alta cualificación profesional que sirviera de elemento diferenciador de nuestra calidad de servicio, incluyendo esta acreditación el reconocimiento de 3 Universidades españolas.

Para potenciar y acelerar el crecimiento profesional de las Nuevas Incorporaciones y Directores Noveles se creó en 2007 la figura del Mentor. Esta figura, sin dependencia jerárquica, es un apoyo activo en la adaptación inicial de la persona a la Entidad y posteriormente en el desarrollo de sus carreras, ofreciendo orientación informal acerca de la organización. Ayudan a interiorizar la filosofía y los valores de la Entidad, permitiendo encontrar soluciones a problemas y explotar el potencial personal y profesional para el crecimiento laboral.

Consideramos fundamental la inversión en capital intelectual y en su gestión, para conseguir rentabilizar al máximo su aprovechamiento en toda la organización. A través de la Evaluación del Desarrollo nos aseguramos de que cada empleado conoce lo que la Entidad espera y valora de él, atendiendo a las necesidades formativas que manifiesta para su crecimiento profesional, clave tanto de la supervivencia de la Entidad como de su futuro, es decir su competitividad y adaptación a los nuevos requerimientos del mercado.

Desde 2007, se gestiona la evaluación del desempeño por competencias, antes a través de la evaluación del desempeño.

En cuanto a la selección de personal, en nuestra Entidad se realiza de forma externa, a través de una consultora, para conseguir la máxima objetividad e independencia. La selección dentro de la Entidad tiene el objetivo de dotar del personal motivado, necesario y suficiente para cubrir los puestos existentes o de nueva creación, conforme a los perfiles profesionales, competencias y responsabilidades aprobados en los manuales de funciones. Cabe destacar, que las necesidades de personal se derivan del estudio de personal que se realiza a principio de año, con la previsión de apertura de nuevas oficinas, las modificaciones organizativas y de las necesidades previstas e imprevistas de personal a consecuencia de absentismos en la organización.

En Multicaja los altos directivos son naturales o de las proximidades de donde ejercen su actividad profesional, si bien, no tenemos definido formalmente que la contratación de los mismos, tenga como requisito el que sean naturales de la zona donde ejercen su profesión, los criterios utilizados para la contratación, como hemos indicado anteriormente, es el de adecuación de competencias profesionales. [EC7]

Como mecanismo de evaluación y revisión para mejorar la gestión de los recursos humanos, se empezó a realizar en 2006, encuestas de clima organizacional. En 2009 está previsto realizar la segunda edición de la misma y además en esta ocasión se va a completar con una serie de focus group con empleados de todas las posiciones. También cabe destacar que en 2006 se realizó el diagnóstico de "Investors in People", al objeto de analizar aspectos de la Organización tales como la planificación, comunicación, aprendizaje y desarrollo, efectividad en la gestión, igualdad de oportunidades, evaluación y revisión continua de la gestión, conciliación vida laboral-personal, etc., trabajando desde entonces en las áreas de mejora detectadas.

En materia de personas se han adquirido los siguientes compromisos:

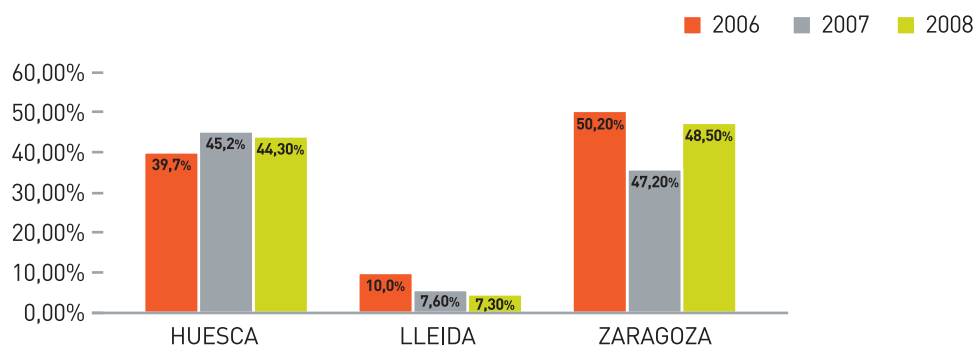
- Promover y divulgar entre el personal de la Entidad, formación e información en materia de sostenibilidad.
- Formalizar y comunicar una política ambiental y difundir una guía de buenas prácticas medioambientales.



6.1 Perfil de la plantilla

Nuestra plantilla se distribuye entre la red oficinas de Huesca, Zaragoza y Lleida y los departamentos de Servicios Centrales, ubicados en Huesca y Zaragoza.

Distribución por edad



* los datos del año 2006, no incluyen al personal de Servicios Centrales

Cabe destacar que Multicaja brinda a los estudiantes un aprendizaje de carácter práctico por un tiempo limitado, favoreciendo el acercamiento al mundo laboral. Esta práctica se realiza en régimen de becario, en virtud del Convenio de Cooperación entre los diversos centros de estudios y MultiCaja. [LA1]

EMPLEADOS	2006		2007		2008	
	Número	%	Número	%	Número	%
Servicios Centrales	121	20.9	127	20.1	132	21.3
Red de oficinas	458	79.1	505	79.9	487	78.7
TOTAL	579	100.0	632	100.0	619	100.0

BECARIOS	2006	2007	2008
Nº de alumnos en prácticas	113	106	102

La distribución por tipo de contrato se indica a continuación:

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO	2006		2007		2008	
	Número	%	Número	%	Número	%
Contratos Indefinidos	457	78.9	497	78.6	543	87.7
Contratos Temporales	122	21.1	135	21.4	76	12.3
TOTAL	579	100.0	632	100.0	619	100.0

La edad media de nuestra plantilla en 2008 es de 40,7 años, siendo el 68,8% de los empleados hombres y el 31,8% mujeres. (LA13)

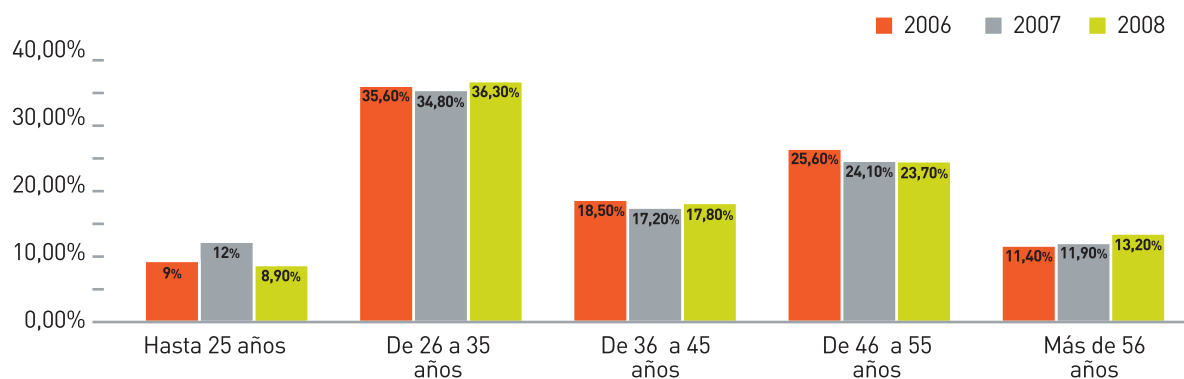
Cabe destacar que en los Órganos de Gobierno y la Alta Dirección, el 100% de sus miembros son hombres y la media de edad es de 50 años. (LA13)

A continuación se muestra la distribución por edad a 31 de diciembre de 2008:

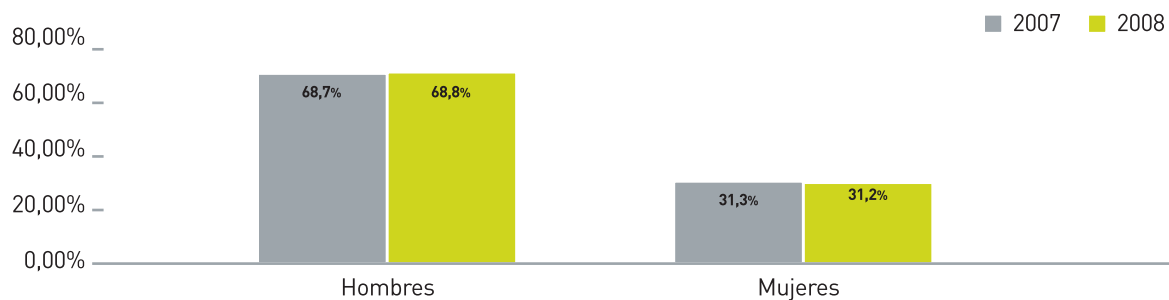
EDADES	2008	%	Mujeres	%	Hombres	%
Hasta 25 años	55	8.8	30	54.5	25	45.5
de 26 a 35	225	36.3	133	59.1	92	40.9
de 36 a 45	110	17.8	34	30.9	76	69.1
de 46 a 55	147	23.8	30	20.4	117	79.6
más de 55	82	13.3	7	8.5	75	91.5
TOTAL	619		193		426	100.0
Edad Media	40.7					

En los gráficos siguientes puede verse la evolución de los tres últimos años de la distribución por edad y sexo:

Distribución por edad



Distribución por sexo



La distribución de la plantilla por categoría profesional es la siguiente, estando definido en el convenio, el nivel y grupo, al que debe pertenecer cada empleado:

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2006	2007	2008
GRUPO 1	1	1	1
GRUPO 2			
→ NIVEL 1-3	42	41	42
→ NIVEL 4-6	98	104	101
→ NIVEL > 6	433	481	470
GRUPO 3	5	5	5
TOTAL	579	632	619

A 31 de diciembre de 2007 y 2008, la distribución entre hombres y mujeres era la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	% Empleados en 2007	% Empleados en 2008	% Mujeres 2007	% Mujeres 2008	% Hombres 2007	% Hombres 2008
GRUPO 1	0,2%	0.2%	0%	0%	100%	100%
GRUPO 2						
→ NIVEL 1-3	6.6%	6.7%	0.5%	0.5%	9.2%	9.6%
→ NIVEL 4-6	16.4%	16.4%	4.0%	4.1%	22.1%	21.8%
→ NIVEL > 6	76%	75.9%	95.5%	95.3%	67.3%	74.4%
GRUPO 3	0.8%	0.8%	0%	0%	1.2%	1.2%
TOTAL			31.3%	31.2%	68.7%	68.8%

Por otro lado, los empleados con minusvalía representan un 1% del total de la plantilla. Para cumplir con la Ley 13/1982 Integración Social de Minusválidos (LISMI), la Entidad ha adoptado medidas alternativas que la legislación ofrece en esta materia. Se ha suscrito un convenio de colaboración para ayudar a la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad. (LA13)

El número de empleados que han causado baja en la Entidad, desglosado por edad, sexo y provincia (incluidas las bajas voluntarias, jubilaciones y defunciones de servicio), se indica a continuación: (LA2)

Nº de personas < 30 años que han dejado la Entidad						
	Hombres			Mujeres		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
HUESCA	4	12	6	2	8	3
LLEIDA	0	1	2	4	0	0
ZARAGOZA	4	8	5	6	22	10
TOTAL	8	21	13	12	30	13

Nº de personas entre 30 y 50 años que han dejado la Entidad						
	Hombres			Mujeres		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
HUESCA	9	2	1	2	3	1
LLEIDA	4	7	0	2	1	0
ZARAGOZA	5	10	2	2	5	0
TOTAL	18	19	3	6	9	1

Nº de personas > 50 años que han dejado la Entidad						
	Hombres			Mujeres		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
HUESCA	2	1	3	0	0	0
LLEIDA	0	0	0	0	0	0
ZARAGOZA	1	1	1	0	0	0
TOTAL	3	2	4	0	0	0

A continuación el índice de rotación de la Caja en los últimos años, en el cual no se han incluido las jubilaciones, ni los fallecimientos:

% ROTACIÓN [[Empleados que se han ido de la entidad] / [empleados a la finalización del año anterior] * 100]	2006	2007	2008
	7.6	12.5	4.8



6.2 Beneficios sociales y retribución

Tras la obtención en diciembre 2007 de la certificación en Empresa Familiarmente Responsable, EFR (2.10), hemos ido trabajando en el apoyo de las Personas. Respondiendo a sus necesidades, para que se sientan apoyados y trabajen con una actitud positiva, puesto que en gran medida el futuro de la Entidad, depende de ellos. (LA3)

El certificado Empresa Familiarmente Responsable es una iniciativa de la Fundación + Familia que cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.

El objetivo de esta certificación es reconocer a las empresas comprometidas con sus empleados, con su desarrollo profesional y con la conciliación de la vida familiar y laboral.

El certificación EFR nos permite fortalecer y transmitir nuestra imagen de compromiso en materia de conciliación con todos los que formamos Multicaja, así como con la sociedad en general.

Los empleados de Multicaja se pueden beneficiar de 22 medidas, las cuales se agrupan en ocho grupos: Apoyo atención a familiares, préstamos, voluntariado, formación, seguros, maternidad / paternidad, calidad en el empleo y otras medidas.

Todos los beneficios sociales a los que pueden acogerse nuestros empleados, están recogidos en el XIX Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito (www.unacc.com/defconvenio.htm), en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales y en las medidas de conciliación procedentes de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable. (LA3)

Entre otros, los beneficios que mejoran lo establecido en el Convenio Colectivo, son los siguientes: ayuda de estudios para los empleados, seguro de accidentes, seguro de asistencia médica, aportaciones al plan de pensiones, concesión de préstamos con condiciones más ventajosas para la adquisición de vivienda, coches, atenciones personales, nacimiento de hijos, etc., y la cuenta de empleados con condiciones más ventajosas.

Los beneficios de la Entidad, emanan a iniciativa de la empresa o mediante acuerdos pactados entre la Entidad y los Comités de Empresa.

Por otro lado, cabe destacar que la Dirección de la Entidad ha impulsado el principio de igualdad y está trabajando en la implantación de un Plan de Igualdad, con el objeto de prevenir conductas discriminatorias por razón de sexo y promover la igualdad real entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.



La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. Asimismo, la igualdad es un principio fundamental en la Unión Europea y que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y sus miembros.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, además de establecer el deber general de las empresas de respetar el principio de igualdad en el ámbito laboral, contempla específicamente, el deber de negociar planes de igualdad en las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores. De la misma forma, el artículo 58 del vigente Convenio Colectivo del sector, recoge este compromiso.

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (EC3)

En Multicaja tenemos establecido un Plan de Pensiones de Empleo, este Plan es Mixto, estableciéndose de aportación definida para las contingencias de Jubilación, Fallecimiento, Incapacidad y Dependencia y de prestación definida para las contingencias de Jubilación, Fallecimiento e Incapacidad. Pueden ser partícipes de este Plan, todos los empleados que tengan una antigüedad superior a 18 meses de relación laboral continuada.

Durante el ejercicio 2008 las aportaciones realizadas por la Caja al Plan de Pensiones ascendió a 432 miles de euros. En 2007 la cantidad fue de 761 miles de euros y en 2006 de 237 miles de euros. En el año 2006 se realizaron mejoras en el Plan de Empleo y se realizó la regularización de las mismas en el año 2007, de allí la destacable diferencia en las cantidades.

Otro beneficio reconocido para todos los empleados es la ayuda de estudios, en el año 2008 se concedieron 331 ayudas a nuestros empleados.

Voluntariamente los empleados que lo deseen pueden adherirse a un Fondo de Accidentes destinado a cubrir los gastos de reparación ocasionados por accidentes de tráfico. En el año 2008 estaban adheridos a este Fondo 325 empleados.

Todos los empleados en activo tienen un seguro que cubre el riesgo de fallecimiento por accidente y la incapacidad permanente absoluta por accidente. Además los empleados con más de dieciocho meses de antigüedad, disfrutan de una póliza de seguro de asistencia médica en tanto se mantengan en activo en la empresa.

Por último, cabe destacar que durante el ejercicio 2008 se han aprobado 116 operaciones de préstamo a nuestros empleados.



Retribución

El marco de referencia en materia retributiva es el Convenio Laboral, tal y como se desprende de él, no existe en la Entidad, discriminación salarial por razón del sexo, puesto que la retribución se establece bajo parámetros objetivos de valoración, con independencia de que sea hombre o mujer (la relación es 1:1). Es decir, la retribución va acorde al grupo y nivel que ocupe el empleado. (LA14)

El Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC5) se detalla a continuación:

	2006	2007	2008
Salario mínimo de entrada en € /nº de horas trabajadas	11,29	11,59	11,76
Salario mínimo de entrada en € /Salario mínimo interprofesional ⁽¹⁾	253,73%	246,60%	238,09%

⁽¹⁾El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año.



6.3 Formación y evaluación

La gestión de la formación se lleva a cabo desde el Departamento de Desarrollo y Formación que se encuadra dentro del Área de Personas.

La misión del Departamento está dirigida a que nuestros empleados adquieran y/o mantengan actualizados los conocimientos y habilidades, e incrementen y mejoren las competencias y actitudes necesarias para maximizar su potencial con el propósito de alcanzar los fines de la organización, optimizando los recursos necesarios.

En la Entidad cobra gran relevancia la formación permanente de nuestros profesionales y la gestión del conocimiento adquirido, de manera que todos los empleados vayan creciendo personal y profesionalmente con la Entidad.

Multicaja selecciona a los mejores candidatos para cada puesto, en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras. Para desarrollar las competencias y conseguir de cada uno de los empleados, están establecidos unos itinerarios formativos, así como la implantación de un sistema de gestión por competencias (evaluación del desarrollo).

Las Nuevas Incorporaciones realizan una acción formativa introductoria de una semana de duración, en la que además de la Acogida inicial, conocer los aspectos más relevantes de Multicaja, su Misión, sus valores y la operatoria, inciden en temas tales como la prevención del Blanqueo de Capitales, la Protección de Datos de Carácter Personal y la Prevención de Riesgos Laborales, así como en la atención al cliente, factor fundamental y diferenciador de nuestra Caja.

El año 2007 se lanzó el proyecto de la Acreditación de Asesor Financiero, dentro de la cual se incluye la Certificación de Asesoramiento Financiero que otorga el Instituto Universitario de Postgrado, avalada por tres universidades nacionales de prestigio. Esta formación tiene una recompensa para la Caja, puesto que fortalece a nuestros profesionales de cara al cliente, al empleado le dota de seguridad y reconocimiento y la CNMV ve cumplido el requerimiento de tener empleados con este reconocimiento profesional. (LA11)

Otro proyecto de apoyo al desarrollo profesional y personal que se inició en el 2007 en la Entidad, es el de la figura del Mentor, con el fin de orientar y apoyar en su desarrollo a dos colectivos determinados: nuevas incorporaciones y directores de oficina noveles. (LA11)

En materia de Habilidades se han desarrollado diferentes acciones formativas, Búsqueda y Concertación de Clientes Potenciales, Desarrollo y Perfeccionamiento de Habilidades Comerciales, Atención Comercial de clientes, Estrategias de Comunicación y Relaciones Interpersonales, Optimización de los Sistemas de Comunicación en la red de oficinas, Cómo dirigir en una organización EFR y Cómo gestionar al cliente interno en la adversidad, entre otros. (LA11)

A su vez, cabe destacar, que en el 2008 se han desarrollado una serie de jornadas de crecimiento personal: "El Síndrome del Burn Out" y "Evaluación del Desarrollo y Gestión por Competencias". (LA11)

En materia de negocio y comercial se ha impartido formación relativa a Seguros, la PAC, Renta, Seguimiento del riesgo y gestión de situaciones irregulares y CRM, entre otros. (LA11)



Si hablamos de la formación en cifras nos encontramos con los siguientes datos:

DATOS DE ACCIONES FORMATIVAS	2006	2007	2008
Nº de participantes	2.600	3.752	3.777
Horas totales de formación	32.686	42.300	66.187
Nº de acciones formativas	43	85	115
Nº de grupos	217	245	256
Horas de formación/persona	56,45	66,90	106,90

Cabe destacar que el incremento de horas en 2008, se debe a la formación en seguros exigida por la Dirección General de Seguros, en la que se indica que las personas con una incorporación posterior al 19 de junio de 2006, tienen que realizar una formación de 200 horas y el resto de la plantilla debe recibir 60 horas trianuales de formación en esta materia. Además hay que reseñar que la acreditación de asesor financiero, supone 12.000 horas.

Para ampliar la información, indicamos a continuación las horas de formación realizadas por los empleados, desglosado por categoría profesional:

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA (LA10)	2006	2007	2008
Directivos (Alta Dirección, Jefes de Departamento y Directores de Zona)	1.449 horas 45,28 h/persona	3.015 horas 94,21 h/persona	4.259 horas 133,09 h/persona
Directores de Oficina	5.972 horas 51,48 h/persona	10.061 horas 86,73 h/persona	12.658 horas 111,03 h/persona
Otros empleados	25.265 horas 58,62 h/persona	35.334 horas 73 h/persona	49.270 horas 104,16 h/persona

Evaluación del desarrollo y la gestión por competencias

A partir de 2007, se comenzó a gestionar la evaluación del desarrollo por competencias, con el objetivo de evaluar el grado de desarrollo del talento de cada persona y definir los planes de acción que durante el ejercicio han de llevar a cabo para conseguir un desarrollo profesional y personal en aquella/s competencia/s que se considere adecuadas por el supervisado y el supervisor, siguiendo las directrices fijadas por la Entidad.

Para la correcta gestión de toda la información que se genera en el marco del Proceso de Desarrollo del Talento, se ha diseñado una herramienta informática, denomina GESTA.

Los principales objetivos que persigue la Entidad con la gestión del talento son los siguientes:

- 1- Orientar el éxito de la Entidad a través de los éxitos individuales de nuestros empleados.
- 2- Establecer estrategias de mejora continua.
- 3- Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales, como los individuales.

Cabe destacar que en la Entidad, gestionamos por competencias para:

1. Integrar y facilitar los procesos de gestión de Personas bajo una perspectiva única, que además facilita la involucración de la línea de la organización (formación, desarrollo, ...)
2. Obtener un modelo de actuación que permita alinear las personas con la estrategia de la organización y sus cambios a través del tiempo (gestión del cambio).
3. Conseguir incrementar la efectividad de la actuación profesional de las personas de la organización (mejora del rendimiento).
4. Disponer de un lenguaje común, para gestionar personas de manera homogénea y profesional, a través de su concreción en comportamientos deseables (competencias).

En el año 2008 todas aquellas personas que tienen otras a su cargo, ya sea en la Red de Oficinas o en Servicios Centrales, han recibido formación sobre la Evaluación por Competencias, puesto que la Evaluación del Desarrollo o Gestión por Competencias, aplica al 100% de la plantilla. (LA12).

La gestión de los miembros del Comité de Dirección es supervisada y evaluada por el Director General (4.10). Por otro lado, la supervisión de los órganos de gobierno recae sobre la Asamblea General. Hay que tener en cuenta, los importantes elementos de supervisión a los que está sometida la empresa, por tratarse de una entidad financiera (Banco de España, CNMV, auditorías de cuentas,...)



6.4 Relaciones laborales

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de MULTICAJA, es el Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito vigente, actualmente el XVIII Convenio Colectivo Estatal para Sociedades Cooperativas de Crédito. Además, con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla de MULTICAJA se ven mejoradas con lo establecido en el II Acuerdo Regulador de las condiciones laborales. (LA4).

Para facilitar al empleado la acogida a su nuevo destino promoviendo la calidad en el empleo, se ha definido una medida de conciliación, que establece que los cambios de destino estable que se acuerden serán comunicados con un mínimo de una semana de antelación, salvo acreditadas razones de urgencia. En los casos de traslado que impliquen un cambio de localidad, la Empresa impulsará activamente el disfrute de los días establecidos en convenio para tal fin. (LA5).

6.5 Salud y Seguridad

En este ámbito, la Entidad tiene como misión el lograr mediante el cumplimiento de la normativa vigente, una mejora continua de las condiciones del trabajo y la implantación de una gestión integral e integrada de la actividad preventiva, destinando los recursos humanos y económicos necesarios para ello.

Entre otras funciones, cabe destacar que en materia de prevención de riesgos laborales, se llevan a cabo en la Organización, las siguientes:

- Realizar la planificación de la actividad preventiva y cumplimiento de la misma.
- Vigilar y controlar las actividades que se realicen en materia preventiva.
- Instaurar y mantener la cultura de prevención de riesgos laborales en el trabajo diario de todos los empleados.
- Mantener actualizada la documentación obligatoria por la legislación vigente.

En cumplimiento de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad tres Comités de Seguridad y Salud. Estos Comités están formados por representantes de la empresa (LA9) y delegados de prevención, estos últimos son elegidos teniendo en cuenta el artículo 35 de la citada Ley. El 100% de los empleados son representados en los Comités de Salud y Seguridad Laboral. (LA6). Los acuerdos están suscritos en esta materia entre

la empresa y los representantes de los trabajadores, destacando principalmente, los seguros de accidentes y el seguro de asistencia médica. (LA9)

Los Comités de Seguridad y Salud se reúnen trimestralmente y en ellos se informa en materia de prevención de riesgos laborales, sobre las acciones formativas a impartir a los empleados, la vigilancia de la salud, evaluaciones de riesgos en oficinas, la programación de actuaciones en este área, etc.

A su vez, las iniciativas y peticiones que realicen los empleados en esta materia se dan traslado y se comentan en estos Comités.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas en 2008 (LA8):

- Formación de 'Primeros auxilios': recibieron esta formación 133 empleados de la Entidad.
- Las personas de nueva incorporación, reciben una formación inicial en materia de Riesgos Laborales.
- Los empleados de Servicios Centrales fueron formados en la parte práctica y teórica sobre evacuación del edificio, definiendo los integrantes de los equipos de emergencia, recibiendo la formación específica cada miembro del equipo.

Además, en materia de PRL, se han realizado otras acciones como se detallan a continuación:

- Se ha participado en la Campaña de Vacunación de la gripe, facilitando a nuestros empleados la posibilidad de vacunarse.
- Durante el mes de abril de 2008 se realizó una campaña de donación de sangre en Servicios Centrales Huesca y en la Subsele operativa de Zaragoza, con un total de 60 donaciones realizadas. Posteriormente se ha ido informando periódicamente sobre esta acción, de cara a que los empleados pudieran tener un mayor compromiso sobre este ámbito.
- Desde la Entidad se ha proporcionado información adicional preventiva sobre la donación de órganos.

A continuación, hacemos referencia a los datos relativos a absentismos y tasa de accidentes registrados en la Entidad, si bien, cabe destacar que en por el tipo de trabajo y sector, no existen enfermedades profesionales relacionadas, ni se ha producido ninguna víctima mortal relacionada con el desempeño del trabajo. (LA7)

TASA DE ACCIDENTES (LA7)	2006	2007	2008
Tasa de accidentes de empleados ⁽¹⁾	0,81	1,30	1,14
Nº de accidentes de empleados	4	7	6
Nº de víctimas mortales	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales de los empleados	0	0	0

⁽¹⁾ Se tiene en cuenta para el cálculo las 1.700 horas de trabajo del convenio
 NOTA: La tasa de accidentes incluye los accidentes laborales sin baja.

Si hacemos un desglose por tipo de absentismos nos encontramos con los siguientes datos:

CLASES DE ABSENTISMO	2006		2007		2008	
	Nº	Días	Nº	Días	Nº	Días
Accidente laboral (incluye accidente laboral sin baja)	4	95	7	182	6	92
Enfermedad no laboral (incluye enfermedad sin baja y accidente no laboral)	179	2.333	228	2.200	193	1.869
Permisos retribuidos ⁽¹⁾	397	413	387	478	341	483
Maternidad y Paternidad ⁽²⁾	10	588	10	346	15	413
Tasa de absentismo ⁽³⁾	6,97%		5,97%		5,43%	

⁽¹⁾ Dentro de los permisos retribuidos se ha tenido en cuenta las visitas médicas, las enfermedades de familiares, permiso de matrimonio del trabajador y el nacimiento de hijos. No se han tenido en cuenta otros permisos como los correspondientes a relaciones sindicales.

⁽²⁾ Hay que tener en cuenta que en el año 2006, no estaba vigente el permiso por maternidad. Por lo que el dato corresponde únicamente a los permisos de maternidad en el periodo 01/01 al 31/12 de 2006.

⁽³⁾ Tasa de absentismo: para el cálculo se tiene en cuenta las 1.700 horas de convenio.

Para evitar cargas excesivas de trabajo por ausencias de empleados, derivadas de maternidad, excedencia o bajas de larga duración y mantener la calidad del servicio al cliente, se ha aprobado una medida de conciliación que consiste en facilitar la cobertura de los puestos en los que los empleados se encuentren disfrutando de un permiso de maternidad, excedencia o baja de larga duración, en aquellas oficinas con plantilla inferior a 3 empleados.

6.6 Respeto por los Derechos Humanos

Nuestra Entidad, al trabajar únicamente dentro de España, es de aplicación en materia de derechos humanos todo lo relativo al marco legal de la Constitución Española.

Si bien no existen en Multicaja acuerdos significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, (HR1) dando un paso más en esta materia y para garantizar y aflorar dentro de la Organización, este respeto por los Derechos Humanos, está el compromiso de realizar la adhesión en 2009 a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Derivado de nuestra actividad y por ende del tipo de compras y gestiones que realizamos con nuestros proveedores, no les hemos realizado ningún tipo de análisis en materia de derechos humanos, si bien entendemos que por su desarrollo de actividad y ubicación no tienen riesgo significativo en esta materia. (HR2)

Hasta la fecha no hemos realizado formación específica en aspectos relacionados con los derechos humanos, si bien, uno de los compromisos adquirimos por la Dirección es el de impartir formación en materia de sostenibilidad a todos los empleados, siendo éste un tema a trabajar y desarrollar, haciendo extensible esta formación al personal de seguridad de la Caja. (HR3 y HR8)

Tal y como se ha comentado en anteriores apartados y respetando lo establecido en la Constitución Española, en nuestra organización respetamos la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva. En la entidad conviven 3 organizaciones sindicales, representadas por 34 Delegados (HR5).

Debido a nuestra actividad, no hay actividades que lleven un riesgo de explotación infantil o trabajo forzoso (HR7 y HR8) y cabe destacar, que hasta la fecha de publicación de la memoria, no se ha producido en la Entidad ningún incidente discriminatorio. (HR4)





Nuestros clientes y socios



7. Nuestros clientes y socios

Dentro de nuestro Plan Estratégico y uno de los pilares de nuestra Misión, se recoge la aportación de más valor a nuestros clientes y socios.

En el año 2008 dio el pistoletazo de partida relevando el enfoque tradicional desde la óptica de producto por otro cuyo foco o eje ha sido el Cliente y la satisfacción de sus necesidades. Queremos que de la interacción de los Clientes con Multicaja, éstos perciban el valor que aportamos en nuestra forma de acogerles, escucharles y de hacerles sentir que son importantes para nosotros. En definitiva, queremos que nuestros Clientes sientan el ser de Multicaja como una experiencia positiva. Para ello uno de los objetivos que se ha abordado para el 2009, es la realización de una encuesta de satisfacción de clientes en la que se incluyan preguntas sobre la notoriedad, reputación y responsabilidad de la Entidad.

En Multicaja estamos cerca de nuestros clientes, ofreciéndoles una atención personal y un trato exclusivo. Actualmente la entidad dispone de una amplia red de oficinas distribuidas por las provincias de Zaragoza, Huesca y Lleida y sigue creciendo para seguir estando cerca de ellos.

Aunque el cliente tradicional de las Cajas Rurales ha sido, en un amplio porcentaje, perteneciente al sector primario, lo cierto es que se está viviendo una clara evolución hacia nuevos sectores y públicos. En estos momentos en MultiCaja se desarrolla un modelo de banca universal con especial incidencia en Pymes, particulares, administraciones públicas e inmigrantes. En el segmento de particulares, se están desarrollando políticas de negocio enfocadas especialmente al cliente urbano y a niveles de renta media-alta, canalizados estos últimos a través de un servicio de Banca Privada.



SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Particulares	Economías domésticas
	Agricultor
	Autónomo
	Profesional
	Comercios
	Empleados
	Banca privada
Empresas	Pyme
	Gran Empresa
Instituciones	Pública
	Privada

Nº DE CLIENTES POR TIPOLOGÍA	2006	2007	2008
Particulares	213.731	217.815	221.371
Empresas	11.609	12.490	13.221
Instituciones	832	840	845
Otras	6.026	6.351	6.659
TOTAL	232.198	237.496	242.096

En la Entidad se desarrolló el Plan Comercial y de Gestión MARKO, cuya base estaba centrada en el conocimiento del cliente con el fin de poder “hablar” su mismo lenguaje, personalizando al máximo la relación de tal forma que éste se sienta tratado de forma exclusiva. Cada cliente tiene un “valor potencial” y hay que conseguir alcanzar dicho valor potencial. Para esta implantación hemos contado con una herramienta de gestión de clientes denominada CRM. Esta herramienta permite gestionar la información que disponemos de nuestros clientes, con el objetivo de poder ofrecer un mejor servicio al cliente y obtener un número creciente de clientes de mayor valor y sostenibles en el tiempo.

A 31 de diciembre de 2008 el número de socios en la Entidad era de 46.297, a continuación se hace un desglose por forma jurídica:

CLASIFICACIÓN DE LOS SOCIOS	31/12/2007	31/12/2008
Personas físicas	40.739	42.290
Cooperativas y SAT	337	343
Sociedades	3.269	3.576
Entidades Públicas y otros	15	88
TOTAL	44.360	46.297

Negocio (FS6)

En relación a la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por la Caja, se detalla a continuación el desglose de los mismos en función de su naturaleza:

POR NATURALEZA	Miles de Euros	
	2007	2008
Crédito comercial	103.860	103.417
Préstamos y créditos con garantía real	1.439.869	1.613.260
Préstamos y crédito con garantía personal	647.499	658.096
Deudores a la vista	22.742	32.786
Activos dudosos	14.965	54.986
TOTAL	2.228.935	2.462.545

Por otro lado, se indica las operaciones de financiación concedidas por cada de unas zonas geográficas de nuestro actual ámbito de actuación:

POR ZONA GEOGRÁFICA	2008 (Miles de Euros)	
	Créditos a la Clientela	
	Administraciones Públicas Españolas	Otros sectores
Huesca	7.978	795.277
Lleida	176	172.893
Zaragoza	10.151	1.476.070
TOTAL	18.305	2.444.240

Respecto a los depósitos de nuestros clientes, se muestra a continuación, la composición de los productos de pasivo, gestionados por la Entidad para sus clientes:

POR NATURALEZA	Miles de Euros	
	2007	2008
Depósitos a la vista	714.796	672.733
Depósitos a plazo	1.370.907	1.525.159
TOTAL	2.085.703	2.197.892

La composición por distribución geográfica, sería la siguiente:

POR ZONA GEOGRÁFICA	2008 (Miles de euros)			
	Administraciones Públicas Españolas	Otros Sectores		
		Cuentas Corrientes	Cuentas de Ahorro	Depósitos a plazos y otros
Huesca	7.838	119.308	202.043	603.032
Lleida	1.279	15.910	11.483	181.728
Zaragoza	43.658	109.504	168.452	733.657
TOTAL	52.775	244.722	381.978	1.518.417



Por otro lado, cabe destacar que la Entidad tiene firmados una serie de convenios ICO, al objeto de proporcionar un beneficio social entre sus clientes. (FS7) Estos convenios van destinados a las ayudas a PYMES, emprendedores, empresa y jóvenes, entre otros. En el apartado 3.6.2 se detalla el objeto de estos convenios.

TIPO DE CONVENIO	2008	
	Nº de operaciones	Importe
ICO PYMES	438	35.442.595,26
ICO EMPRENDEDORES	6	180.412,00
ICEX	1	100.000,00
ICO INTERNACIONALIZACIÓN	2	612.000,00
ICO AVANZA "TIC"	60	835.388,71
ICO AVANZA JOVEN	5	8.231,88
ICO AVANZA "CIUDAD"	94	99.053,14
DGT	6	5.996,40
FORUM/AFINSA	37	155.576,82
EQUIPAMIENTO PARCELAS	4	343.000,00
TOTAL	653	37.782.254,21

En 2009, se va a realizar a nuestros clientes una encuesta, en la que se va a preguntar aspectos sobre la notoriedad de Multicaja, así mismo uno de los objetivos fijados por la Organización para el año 2010, es el de realizar Focus Group entre nuestros grupos de interés, para conocer y extraer información acerca de esta materia. (FS5)

Igualmente en el año 2010, para completar los comportamientos de nuestro personal orientado a la gestión del riesgo y aportaciones sociales y ambientales, se va a impartir formación en materia de sostenibilidad (FS4), si bien, cabe destacar, que dentro de la Misión se recoge explícitamente los aspectos de aportar más valor a socios y clientes y cumplir los Compromisos Sociales con eficiencia, no existen en la actualidad políticas formalmente escritas con contenidos ambientales y sociales (FS1), y por ende, tampoco hay procedimientos para evaluar y seleccionar riesgos en esas políticas, ni para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales (FS2 y FS3)). Si bien cabe indicar que cuando en 2011 tengamos establecido un Sistema de Gestión Ambiental, se tendrán recogidas estas políticas y procedimientos, en materia ambiental.

Actualmente no existen en la Entidad productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico. (FS8)

La Entidad, por su sector cuenta con gran numero de procesos de auditoria, tanto de organismos públicos (Banco de España, CNMV, SEPBLAC,...), como privados para las auditorias de cuentas. Además, dando un paso más, presentamos esta memoria de responsabilidad social, con el objetivo de ser transparentes a todos nuestros grupos de interés en materia de sostenibilidad, tanto en la gestión como en las políticas llevadas a cabo. Ampliando el ejercicio de transparencia y veracidad, los datos incluidos en la misma, han sido validados por AENOR. (FS9)

En estos momentos la Entidad no interactúa con las participadas en cuestiones sociales y ambientales, ni tiene definida una política de voto aplicada a cuestiones sociales o ambientales sobre las mismas. Si bien, en un futuro se quiere dar un paso en esta materia e informar progresivamente en términos de RSC de las empresas participadas al 100% por Multicaja. (FS10, FS 12) Por otro lado, no se han dado en 2008 activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo. (FS11)

7.1 Calidad y mejora continua

MULTICAJA apuesta por la Mejora Continua como camino hacia la excelencia, y siendo la misma, una seña de identidad de la Entidad. Como elemento conductor de nuestro recorrido situamos al cliente interno y externo, hacia quienes se orienta el permanente proceso de mejora.

En los últimos años la Entidad está inmersa en un Programa de Mejora Continua y en la definición de un Modelo de Gestión orientado a la Excelencia.

Para llevar a cabo este programa se han llevado a cabo varias acciones orientadas al cliente interno y externo y se han diseñado un plan de calidad ambicioso para desarrollar en 2009. En 2008 se realizó el primer estudio de Cliente Interno con el objetivo de ayudar a cada departamento a detectar las áreas de mejora más importantes para las oficinas, y orientar acciones sobre ellas. Con el fin de valorar el resultado y la percepción de las acciones de mejora desarrolladas e implantadas, en 2009 se realizará el segundo estudio de cliente interno.

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes y potenciales clientes, desde el año 2002, se contrata anualmente el Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS), que a través de la técnica de mystery shopping, realizan un análisis comparativo de la Calidad de Servicio de las oficinas de distintas Entidades Financieras. En el 2008 hemos tenido una evolución positiva respecto al año anterior de 0,30 puntos, obteniendo una puntuación global de 7,43 y ocupando la posición decimosexta de entre 25 cajas y bancos analizados. Si bien, cabe destacar que uno de los puntos fuertes en el estudio es el buen posicionamiento en tiempo de espera tanto en Caja como en atención personal, en interés por el potencial cliente, en el equipamiento de las oficinas y en el trato en general, en el cual estamos posicionados en la octava posición de las 25 entidades analizadas. (PR5)

Para tener una percepción de los clientes de la calidad ofrecida a los mismos, la Entidad se ha planteado el objetivo de realizar un Estudio de Cliente Externo, al objeto de conocer la satisfacción de los mismos. (PR5)

Otro proyecto que se iniciará en 2009 es el despliegue de la gestión por procesos en la Entidad, con el fin de implantar en la organización un sistema interrelacionado de procesos que contribuyan conjuntamente a incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Se definirán los procesos clave y se asignará "responsables" de los mismos, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente. Ayudará a la organización a determinar qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establecer prioridades y proveer de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos.



La Entidad realiza y promueve actividades dirigidas a la investigación, desarrollo y la innovación. Para ello trabaja en dos líneas básicas y complementarias: la primera orientada a mejoras dirigidas a la sociedad en general, a través de la Comisión de Nuevas Tecnologías y Ensayos en el seno del Consejo Rector que participa en proyectos de impulso público y privado. Por otra parte participamos, en el seno del Grupo Caja Rural, en proyectos orientados al perfeccionamiento de los procesos internos que redunden en la mejora de la eficiencia, eficacia y el servicio a los clientes.

Los productos y servicios que son comercializados por Multicaja son diseñados por el Banco cooperativo, sin bien los productos y servicios comercializados por Multicaja no entrañan un riesgo importante en cuanto a la salud y seguridad de nuestros clientes, sí que es importante mantenerles informados de cuáles son los riesgos financieros que se derivan de nuestros productos. En este sentido en aras de la transparencia en el asesoramiento y en prevención de las dificultades de interpretación de los productos, se asesora a nuestros clientes, siguiendo las indicaciones marcadas en la directiva europea MIFID.(link a la Directiva MIFID) (PR1)

Si bien, cabe decir que para el diseño de las campañas en la Entidad, el Departamento de Marketing tiene definido un procedimiento interno cuyas fases pasan por la definición de los objetivos, la identificación del público objetivo, el mensaje, los canales y el presupuesto a utilizar, así como el diseño del seguimiento, control e información de los resultados de la Campaña.

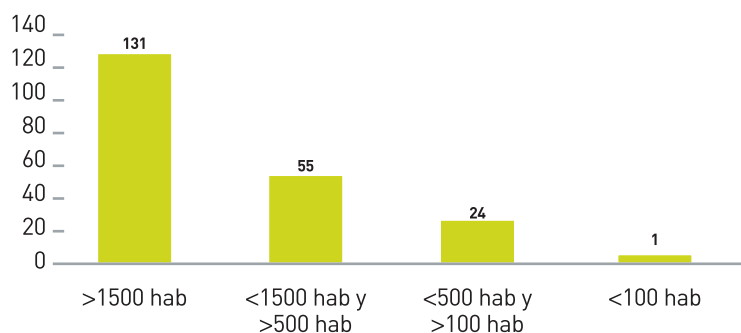
7.2 Accesibilidad

Estamos cerca de nuestro clientes, para ello tenemos una amplia red de oficinas y agencias repartidas por todo nuestro ámbito de actuación.

Para dar servicio y llegar a un mayor número de población, tenemos en la Entidad agencias y oficinas que se encuentran ubicadas en núcleos rurales de baja población. (FS13)

Nº de Oficinas y agencias	Población		
	<1.500 hab y >500 hab	<500 hab y >100 hab	<100 hab
	55	24	1

Nº de oficinas y agencias por población



Como medida de accesibilidad y como herramienta de comodidad y seguridad hacia nuestros clientes, en la Entidad ofrecemos un servicio de Banca a distancia, tanto electrónica, como telefónica (Ruralvi@), en el 2008, el 18.5% de nuestros clientes tienen contratado este servicio, aumentado el número de clientes en 4.800 respecto al año anterior.

A través de este servicio nuestros clientes pueden realizar cualquier tipo de operación desde su domicilio o empresa a cualquier hora del día. Desde cualquier punto en el que se encuentren nuestros clientes pueden disponer de toda la información sobre sus cuentas y movimientos en tiempo real. La existencia de claves de acceso y la configuración del sistema garantizan la seguridad y confidencialidad de las operaciones que realice el cliente.



Por otro lado, con el objetivo de facilitar a nuestros clientes el acceso a los mercados extranjeros, Banco Cooperativo Español ha establecido acuerdos de colaboración con entidades de crédito en los países que detallamos: Bosnia-Herzegovina, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Hungría, República Checa, Rumania, Serbia, Ucrania, Albania, Bielorrusia, Bulgaria, Kosovo, Polonia, Rusia. Por medio de estos acuerdos, nuestros corresponsales se comprometen a asistir a las empresas españolas en su proceso de expansión o implantación exterior, poniendo a su alcance tanto servicios bancarios, como financieros: Apertura de cuentas, gestión de cobros y pagos, banca electrónica, tarjetas de crédito, etc.

Respecto a la accesibilidad a nuestras oficinas cabe decir que en los últimos años se ha realizado un gran esfuerzo económico en la remodelación y actualización de la red de oficinas. Ello ha permitido que en las obras realizadas, se haya analizado el cumplimiento de la norma de accesibilidad y en los casos que ha sido necesario se han instalado rampas de acceso. (FS14)

A su vez, cabe destacar que uno de los compromisos adquiridos por la Dirección de la Entidad es el continuar con la eliminación de barreras arquitectónicas en las oficinas. Para ello, en todos los nuevos proyectos, uno de los factores clave será la valoración de este aspecto. (FS14)

7.3 Responsabilidad de producto

(PR3, FS15, FS16)

Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, es una Entidad sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España y cuyo objetivo principal es la prestación de servicios financieros en el ámbito de actuación territorial. Para ello, pone en conocimiento del público hechos relevantes de la Caja, como son las cuentas anuales y la Información con Relevancia prudencial.

Las cuentas anuales de la Caja se presentan de acuerdo con lo establecido por la Circular 4/2004 del Banco de España, que constituye la adaptación sectorial a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea mediante reglamentos comunitarios, y disposiciones posteriores que las han modificado y ampliado. Estas cuentas han sido elaboradas teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Caja, así como de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo que se han producido. (FS15)

La Información con Relevancia prudencial tiene como objetivo cumplir con los requisitos de información al mercado del Grupo Consolidable MultiCaja establecidos en la Circular 3/2008 del Banco de España. Para la elaboración del informe, la Caja utiliza procedimientos adecuados que garanticen la idoneidad y exactitud de la información, basándose para ello en fuentes contrastadas y auditadas que preserven la integridad de la información proporcionada en diferentes documentos: cuentas anuales, contabilidad, estados reservados reportados al supervisor y cuanta información interna sea necesaria para una gestión prudente de los riesgos. (FS15)

La Información y las cuentas anuales aprobadas se hacen públicas mediante la edición de las mismas. Durante el ejercicio 2009, se establecerá a estos efectos el apartado de "Información Corporativa" de la web (www.multicaja.es). De este modo la Caja considera que se garantiza una adecuada divulgación e integración de la información demandada por el mercado, preservándose mediante el uso consistente de un medio único para la información más relevante de carácter financiero y de riesgos de la Caja. (FS15)

Por otro lado, cabe mencionar que la Entidad utiliza prácticas comerciales para la venta de sus productos y servicios y asesoramiento financiero, de un modo justo y razonable, ejemplo de ello, es la aplicación de comisiones ajustadas y reguladas por el Banco de España y la revisión periódica de tarifas de pasivo y activo adaptándolas en todo momento a la situación económica. (PR6) También es seña en la Entidad, el realizar un marketing responsable y no engañoso. (FS15)

Para ampliar la cultura financiera entre nuestros empleados y clientes, además de la formación periódica que reciben, trimestralmente se publica en el boletín de noticias de la Caja, noticias del sector sobre temas de reciente actualidad y otras noticias de interés para nuestros clientes denominadas "al otro lado de la mesa: visión del cliente". A su vez, cuando se producen cambios normativos importantes que afectan a nuestros clientes, se elaboran trípticos explicativos, un ejemplo de ello, fue la información elaborada a consecuencia de la entrada en vigor de la Directiva Europea de Mercados de Instrumentos Financieros (MIFID) o se patrocinan charlas para el público en general, como el Curso sobre el nuevo Plan General Contable, en colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza que se realizó en este ejercicio o las charlas de iniciativa empresarial, "Update", que se han desarrollado los dos últimos años.(FS16)

Cabe mencionar que nuestros servicios de banca electrónica, se ofrecen en un entorno seguro, las transacciones viajan de forma cifrada utilizando SSL a 128 bits mediante el uso de un certificado emitido por Verisign, asimismo se han desarrollado nuevos sistemas de seguridad adicionales para prevenir posibles intentos de fraude.

También disponemos de un seguro gratuito antifraude para todos los usuarios de banca electrónica.

Durante el año 2008, se inició la emisión de tarjetas con chip EMV (Europay/Mastercard/Visa) en cumplimiento de la normativa europea y con el objetivo de reducir el fraude con tarjeta. Este proceso se llevará a cabo a lo largo de este año y el próximo, finalizando en Diciembre de 2010 con la migración de todo el parque de tarjetas.





7.4 Control interno y prevención de blanqueo de capitales

El sistema de control interno

La Caja afronta los distintos riesgos que le afectan desde varios entes y a distintos niveles, puesto que no todos los riesgos presentan la misma trazabilidad e intensidad en las distintas áreas. Si bien el mayor generador de indicadores de riesgos y su evolución para el negocio bancario de la Caja es el Departamento de Planificación y Control, es dentro del puro ámbito de la auditoría donde existen dos elementos claves que, en mayor o menor medida, buscan aglutinar esa dispersión inicial existente, tratando de aportar una visión global de prevención, detección, gestión y resolución de los muy variados riesgos y sus consecuencias: el Departamento de Auditoría Interna y la Comisión de Auditoría.

La misión principal del Departamento de Auditoría Interna es verificar, evaluar y validar los sistemas de control interno que faciliten la buena gestión total de la Caja, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa interna y externa, buscando la máxima eficiencia operativa. Realizan programas de seguimiento periódicos a oficinas y Servicios Centrales, en los que detectan las posibles irregularidades y proponiendo medidas para la subsanación y corrección. Tanto con las auditorías presenciales como a distancia, se analiza al 100% de las unidades de negocio (S02).

Durante el periodo abarcado por los 3 últimos años, se han realizado auditorías presenciales en el total de las oficinas de la Entidad, el planning de visitas ha sido el siguiente: (S02)

- 2006 Se han realizado 56 visitas a centros de trabajo: 32 oficinas y 24 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 5 auditorías de seguimiento.
- 2007 Se han realizado 80 visitas a centros de trabajo: 43 oficinas y 37 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 11 auditorías de seguimiento.
- 2008 Se han realizado un total de 64 visitas a centros de trabajo: 29 oficinas y 35 agencias. Adicionalmente se han ejecutado 7 auditorías de seguimiento.

Prevención de Blanqueo de Capitales

En Multicaja se controlan y comunican rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales y de blanqueo de capitales. El marco legal, las obligaciones asumidas por la entidad, los procedimientos de identificación y los mecanismos de actuación y comunicación están recogidas en el Manual Operativo y la ficha manual puesto trabajo.

Del Órgano de Control Interno de Comunicación "OCIC", es competencia el analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias "SEPBLAC", toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales, asumiendo las funciones derivadas de la Ley 19/93 como Órgano Supervisor. En el ejercicio 2008 han realizado 11 reuniones.

La formación en esta materia es una actuación destacable, habiendo recibido en los tres últimos años formación en esta área el 100% de la plantilla (S03). Durante el ejercicio 2008 han recibido formación en Blanqueo de Capitales todas las personas que se han incorporado a la Entidad, durante su primer mes de estancia, utilizando la metodología e-learning. A través de esta metodología han sido formadas 157 personas, lo que supone un 25% sobre el total de la plantilla y adicionalmente en el 2008 ha recibido formación presencial en esta materia el Comité de Dirección de la Entidad.

Multicaja efectúa informes mensuales al SEPBLAC, cabe destacar que desde 2006 no se han realizado comunicaciones sobre operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, ni se ha producido ningún caso de corrupción entre el personal (S04). Durante el periodo abarcado por los tres últimos años, no se ha incurrido en causas judiciales relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. (S07)

7.5 Cumplimiento normativo

El Departamento de Atención al Cliente en el desarrollo de sus funciones, aplica los criterios de decisión utilizados para la resolución de los servicios de reclamaciones de los órganos de supervisión de los servicios financieros; en particular, de los dictámenes sobre buenas prácticas y usos bancarios de la norma que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, y cuantos otros han sido de aplicación para alcanzar un pronunciamiento motivado o razonado.

Durante el ejercicio 2008, la Caja ha dado cumplimiento a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, estando en vigor con el Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito. (PR2)

El total de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2008 ascendió a doce, todas ellas han sido admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor del Cliente de la Caja, según las competencias fijadas en el Reglamento. Del total de reclamaciones admitidas a trámite, tres han sido resueltas de forma favorable para la Caja, y dos a favor del reclamante, quedando una pendiente de resolución. Del total de quejas admitidas a trámite, cinco no han sido resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, por haberse presentado las mismas ante el servicio de Reclamaciones del Banco de España.

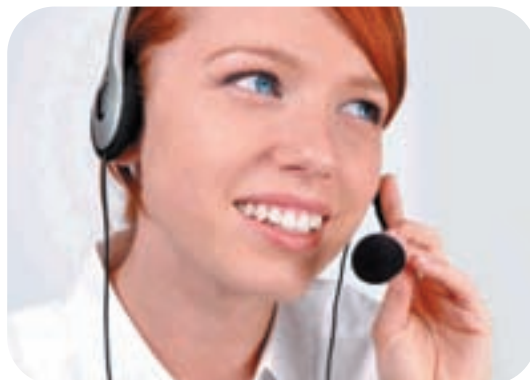
El coste de las reclamaciones en 2008 fue de 6,79 euros, por el importe abonado a uno de los reclamantes como consecuencia de una decisión del Departamento de Atención al Cliente. El servicio de Defensa del Cliente de las Cooperativas de Crédito, durante el año 2008 ha resuelto dos reclamaciones, en la primera consideró que la Caja no había actuado de conformidad con los buenos usos y prácticas bancarias, por lo que procedió a abonar al reclamante el importe de 631,31 euros.

En el año 2007, las quejas y reclamaciones ascendieron a seis, todas ellas sido admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente. De todas ellas, una ha sido resuelta de forma favorable para la Caja, y otra a favor del reclamante. Dos han sido presentadas al servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Durante los tres últimos años no se le ha impuesto a la Entidad ninguna sanción o multa derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones, ni se ha producido ningún tipo de incidentes derivados del incumplimiento de leyes y regulaciones o en la prestación de los productos o servicios de Multicaja. (S08, PR2)

Igualmente no ha existido ningún tipo de sanción relativa al etiquetado e información de los productos o servicios y de las comunicaciones de marketing (PR4, PR6, PR7).

Por otro lado, cabe destacar que entre 2006 a 2008, no se han producido reclamaciones en relación a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes, relativos al incumplimiento de la LOPD, ni se han impuesto multas en relación al incumplimiento de la normativa de aplicación al suministro y uso de productos y servicios de la Entidad. (PR8 y PR9)



7.6 Transparencia en la gestión de Multicaja

En la Caja no existe ningún tipo de afinidad política, entre los órganos de gobierno no hay representación política y, por lo tanto, es inexistente una política de lobbying dentro de la misma. (S05)

En el ejercicio 2008 no se han concedido donaciones ni subvenciones a partidos políticos ni a sus candidatos y tampoco se les ha concedido operaciones de crédito y préstamo. (S06)





Nuestra sociedad



8. Nuestra sociedad

En Multicaja amamos nuestra tierra y no queremos ser sujetos pasivos de lo que en ella ocurre. Sentimos la necesidad de actuar en nuestro entorno comprometiéndonos a trabajar con los ciudadanos en aquellos asuntos que son para todos de interés prioritario y condicionan nuestra calidad de vida.

Desde hace unos años, Multicaja va intensificando su presencia y su posición preactiva en aquellos espacios propios de la vida cotidiana de todos los ciudadanos.

Tenemos la certeza de que todos podemos hacer algo por el desarrollo de nuestra tierra. Asumimos esta realidad y la integramos en nuestra filosofía de negocio. Nuestros compromisos pasan por una serie de aportaciones que inciden en diferentes áreas de desarrollo: Agua, Arte, Familia, Universidad y Emprendedores, entre otros. Puesto que, el 10% del excedente disponible de cada ejercicio, se dota al Fondo de Educación y Promoción. Este Fondo va destinado a la Formación y Educación de socios y trabajadores de Multicaja, a la promoción de las relaciones de intercooperación y de integración cooperativas y a la promoción cultural, profesional y asistencial de entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y de desarrollo comunitario y de protección medioambiental. (S01)

Respecto al tejido empresarial y profesional, continuamente vemos cómo los jóvenes valores de nuestra tierra se marchan a trabajar fuera. Por eso MultiCaja se propone ayudarles a que se queden aquí. Activamos ayudas a proyectos e iniciativas que fomenten el desarrollo de los nuevos emprendedores. El valor está aquí y debe quedarse. MultiCaja ha implementado una batería de iniciativas que, en la medida de nuestras posibilidades, apoyan a los Emprendedores. Las iniciativas más destacables son la creación del portal www.multicajaemprendedor.es, que facilita a PYMES y profesionales autónomos la creación y alojamiento de su propia página web sin coste alguno, así como el acceso a diferentes fuentes de información y recursos que le resulten útiles como herramientas para el desarrollo de su actividad, la firma del convenio de colaboración con la Asociación de Jóvenes Empresarios, AJE, el Servicio de Asesoramiento Gratuito para emprendedores y la colaboración en jornadas. (S01)

Multicaja es sensible a las necesidades de la familia, eje básico del desarrollo social y económico de nuestra comunidad. Las actuaciones de la Caja pretenden facilitar su día a día, ayudando en la financiación de alguno de nuestros productos. (S01)

El uso racional y la distribución equitativa del agua es una de las prioridades de Multicaja. A través de una continua labor didáctica y de concienciación social pretendemos potenciar su consumo responsable.

El talento es un bien escaso que no debe salir a buscar fuera lo que puede encontrar aquí. Multicaja se compromete con los artistas y con el proceso creativo. alguna de las iniciativas llevadas a cabo en el ámbito es el ciclo de exposiciones: 12 meses 12 causas y el concurso Proyectos Artísticos "Creartnova" en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

Multicaja pretende propiciar acciones conjuntas con la Universidad en materia de formación, desarrollo e investigación. Sabemos que el futuro desarrollo de nuestra comunidad pasa por las aulas universitarias. Con este fin se ha constituido la Cátedra MultiCaja de la Universidad de Zaragoza, con el objetivo de propiciar acciones conjuntas de formación, desarrollo e investigación en dos ámbitos fundamentales:

- Fomento de las actividades de investigación que contribuyan a conocer en profundidad la realidad socioeconómica de Aragón.
- Difusión entre la colectividad universitaria de los productos de la Agroindustria Aragonesa.

Gracias a este marco de colaboración se están desarrollando diversos proyectos de investigación, y se han puesto en marcha ya en cinco ediciones consecutivas los cursos denominados "Los secretos de la cata", orientados en exclusiva al público universitario.

MultiCaja apuesta por el deporte aragonés y mantiene firme su apoyo a diferentes proyectos deportivos que se vienen desarrollando en Aragón. Voleibol, ciclismo, atletismo o golf son algunas de las disciplinas deportivas con las que MultiCaja viene colaborando en las últimas temporadas. El esfuerzo realizado desde nuestra Entidad, a través de proyectos de patrocinio y colaboración, para apoyar el deporte aragonés, en varias disciplinas, tanto en deporte de élite como de base y en deporte para discapacitados, ha llevado a Multicaja a conseguir en 2008 un premio de apoyo al deporte concedido por el periódico deportivo Equipo. (2.10)

Como hemos ido indicando, Multicaja, está implicado en las provincias de su ámbito de actuación, desde diversos aspectos. Además de los mencionados anteriormente, otro factor es el de la generación de empleo en los ámbitos geográficos de implantación de la Entidad (en el indicador LA1, se puede observar los valores). (S01)

8.1 Generación de riqueza

Derivada de la actividad de Multicaja, en nuestra entidad podemos cuantificar el valor añadido que generamos y, que por lo tanto, el que repercute en la Sociedad.

Por otro lado, existe una generación indirecta de riqueza, procedente de nuestra propia actividad de intermediarios financieros, que es la de hacer de canal eficiente y seguro entre los ahorradores y los inversores.

VALOR AÑADIDO (Miles de €)	2006	2007	2008
Al trabajo	19.245	21.655	23.679
Al Estado	6.718	7.026	6.278
• Seguridad Social	4.744	5.214	5.567
• Impuestos	1.974	1.812	711
Al Capital	1.888	3.002	4.554
Al Excedente Empresa	19.707	24.103	25.809
• Reservas	10.058	10.484	6.385
• Amortizaciones	3.589	3.694	3.947
• Provisiones y saneamientos	6.060	9.925	15.477
A la sociedad (FEP)	1.118	1.165	709
TOTAL	48.676	56.951	61.029



Los Estatutos de la Entidad, establecen que el excedente disponible se distribuya de la siguiente forma:

- 85% como mínimo, como dotación al Fondo de Reserva Obligatorio: destinado a la consolidación y garantía de la Entidad y es irrepartible entre los socios.

- 10%, como mínimo, como dotación al Fondo de Educación y Promoción: va destinado a:

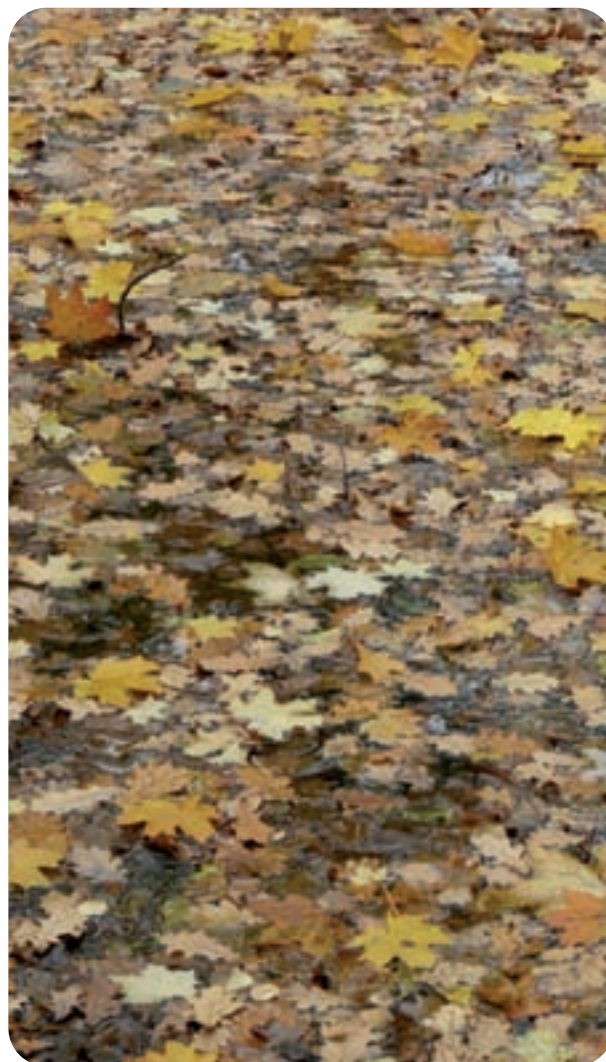
- Formación y Educación de socios y trabajadores de Multicaja en los principios y valores cooperativos, así como cualquier otra acción de orden socio-cultural en beneficio de sus miembros y del medio en que se desarrolla la actividad de Multicaja.

- La promoción de la relaciones de intercooperación y de integración cooperativas.

- La promoción cultural, profesional y asistencial de entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y de desarrollo comunitario y de protección medioambiental.

- 5%, como dotación a Fondos de Reserva Voluntarios.

En el plano de subvenciones, indicar que Multicaja percibe una única ayuda del gobierno, que es la correspondiente a la subvención otorgada por la Fundación Tripartita para la formación y el empleo. En el año 2008, percibió una subvención de 41.860 euros, en el 2007 se percibió un total de 53.999 euros y en 2006, 34.852,70 euros. (EC4)



8.2 Comunidad

En Multicaja mantenemos como seña de identidad un objetivo claro de apoyo a la sociedad, dentro de nuestro ámbito de influencia como Entidad. Trabajamos por el futuro de nuestra tierra y por ello destinamos un elevado porcentaje de nuestros beneficios, mediante el Fondo de Educación y Promoción, al desarrollo y fomento de iniciativas de progreso y desarrollo económico, social y cultural. (EC1)

MultiCaja, según lo establecido en el artículo 19 de sus estatutos, procede a dedicar un 10% del excedente disponible de cada ejercicio, como mínimo, a la dotación del Fondo de Educación y Promoción.

Este fondo se aplica a:

- La formación y educación de los socios y trabajadores de MultiCaja en los principios y valores cooperativos, así como a la difusión de las características del cooperativismo en el medio social y rural donde aquella esté implantada, y a otras acciones análogas de orden socio-cultural en beneficio de sus miembros y del medio en que desenvuelve su actividad. Para ello la Entidad podrá realizar o apoyar toda clase de acciones de investigación, análisis, docencia y divulgación en especial del método cooperativo y necesidades agrarias, incluso con especial referencia a los compromisos propios de la condición de socio.
- La promoción de las relaciones de intercooperación y de integración cooperativas, sobre sólidas bases empresariales, o de efectiva prestación de servicios a las entidades implicadas en aquellas relaciones.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, con preferencia, a través de acciones concertadas con las correspondientes instituciones docentes, camerales y representativas; así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

La Asamblea aprueba, a propuesta del Consejo Rector de la Entidad, las líneas básicas de aplicación del Fondo:

- 40% destinado a fines cooperativistas.
- 35% destinado a formación.
- 25% destinado a actividades sociales.

Distribución del FEP



Los presupuestos relativos a la utilización del fondo son aprobados por el Consejo Rector, siendo el Departamento de Asesoría Jurídica, donde se lleva a cabo la gestión del mismo.

El gasto realizado en el ejercicio 2008 y su distribución según los fines arriba indicados, es la siguiente: (EC1)

FINES	Inversión de 2008 (€)
Actividades Cooperativas	462.474,15
Formación	426.949,81
Actuaciones Sociales	315.004,31
TOTAL	1.204.428,27

A continuación, pasamos a detallar las acciones llevadas a cabo en 2008 en cada una de estas materias:

Actividades Cooperativas

Multicaja, mediante esta partida, trata de apoyar a las cooperativas y a sus socios, proporcionándoles ayudas para:

- Fomento de proyectos de Investigación agrícola y ganaderos, en colaboración con el Gobierno de Aragón:
 - Ensayos sobre el riego en viña, cebada de secano, abonado purines, variedades del olivo, etc.
- Organización de actividades relacionadas con el apoyo formativo para conocer las últimas técnicas y/o puesta al día de los socios:
 - Jornadas agrícolas sobre siembra directa.
 - Jornadas sobre el cultivo de la alfalfa.
 - Cuaderno de Campo y Abonado para la protección de aguas, colaborando con la Federación Aragonesa de Cooperativas Agrarias.
 - Otras Formaciones específicas para los socios de las cooperativas.

- Colaboración para la asistencia a ferias.
- Apoyo en publicaciones de revistas y libros de cooperativas:
 - 50 Años de Historia de la Cooperativa Comarcal Virgen de la Corona de Almudévar.
 - Revista de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.
- Cuotas de Asociaciones y Federaciones.

Formación

MultiCaja está comprometida en el desarrollo personal y profesional de sus empleados como una forma de entender el proyecto de Entidad. En consecuencia, además de la programación y realización de actividades formativas relacionadas con la actividad profesional, ha programado Jornadas y charlas de cara a la orientación del empleado para la conciliación de la vida profesional, personal y familiar, tal y como se ha desarrollado en el punto 6.3.

Actuaciones Sociales

Bajo este epígrafe, se engloba todo el apoyo que MultiCaja pretende dar para la promoción y fomento cultural, profesional y asistencial del territorio en el que se desarrolla su actividad.

Las principales líneas de apoyo junto con sus colaboraciones más destacadas son:

- Actuaciones de fomento cultural:

- Premio MultiCaja de Guiones 2008, en colaboración con la Delegación del Gobierno de Zaragoza.

- Cátedra MultiCaja, Universidad de Zaragoza.

- Jornadas de formación para Jóvenes Directivos (Update'08).

- Sala de Exposiciones : 12 meses 12 causas.

- Subvenciones actividad Museo de Almacelles.

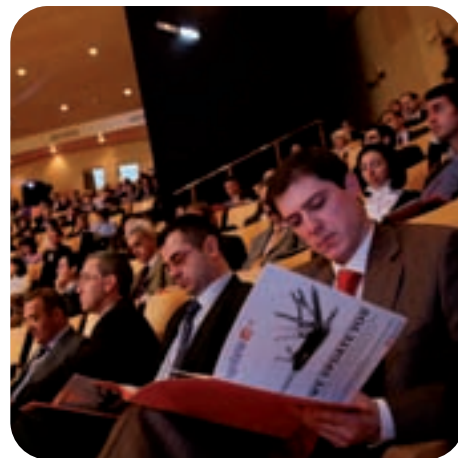
- I Concurso Proyectos Artísticos "Creartnova" en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

- Cursos de Cata de Vino.

- Colaboración en el libro "Gayarre 25 años".

- Concierto de Navidad de Huesca, en colaboración con el Vicerrectorado del Campus Universitario de Huesca.

- XII Conciertos Pedagógicos para niños y Concierto en Familia.



- Actuaciones de fomento empresarial y económico:

- Colaboración Charlas dirigidas al sector Porcino Confederación Empresarial Provincia Huesca.
- Curso sobre el nuevo Plan General Contable, en colaboración con la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Colaboración Ciclo de charlas "Diáspora Altoaragonesa" en colaboración con FUNDESA.
- Colaboración en el desarrollo del Observatorio Socioeconómico de la provincia de Huesca, en colaboración con FUNDESA.
- VII Cumbre Empresarial "El Aragón que queremos", en colaboración con la Confederación de Empresarios de Aragón.
- II Jornadas Policiales en colaboración con el Ayuntamiento de Huesca.
- Colaboración en la Feria de Maquinaria FERMA 2008.
- Colaboración en la VIII Muestra de Artesanía y Oficios tradicionales, en colaboración con UGT Aragón.
- Jornada sobre cultivo de la Alfalfa, en colaboración con la Asociación Empresarial Agropecuaria de Huesca.

- Actuaciones para el fomento del deporte:

- II Open de Tenis en Silla de Ruedas, en colaboración con el Club de Tenis Zoiti.
- Media Maratón Ruta Vino Somontano.
- Torneo MultiCaja de Petanca Delicias.
- VI Milla Urbana de Ejea de los Caballeros.
- X Gran Premio MultiCaja de Atletismo.



- Otras Actuaciones Sociales:

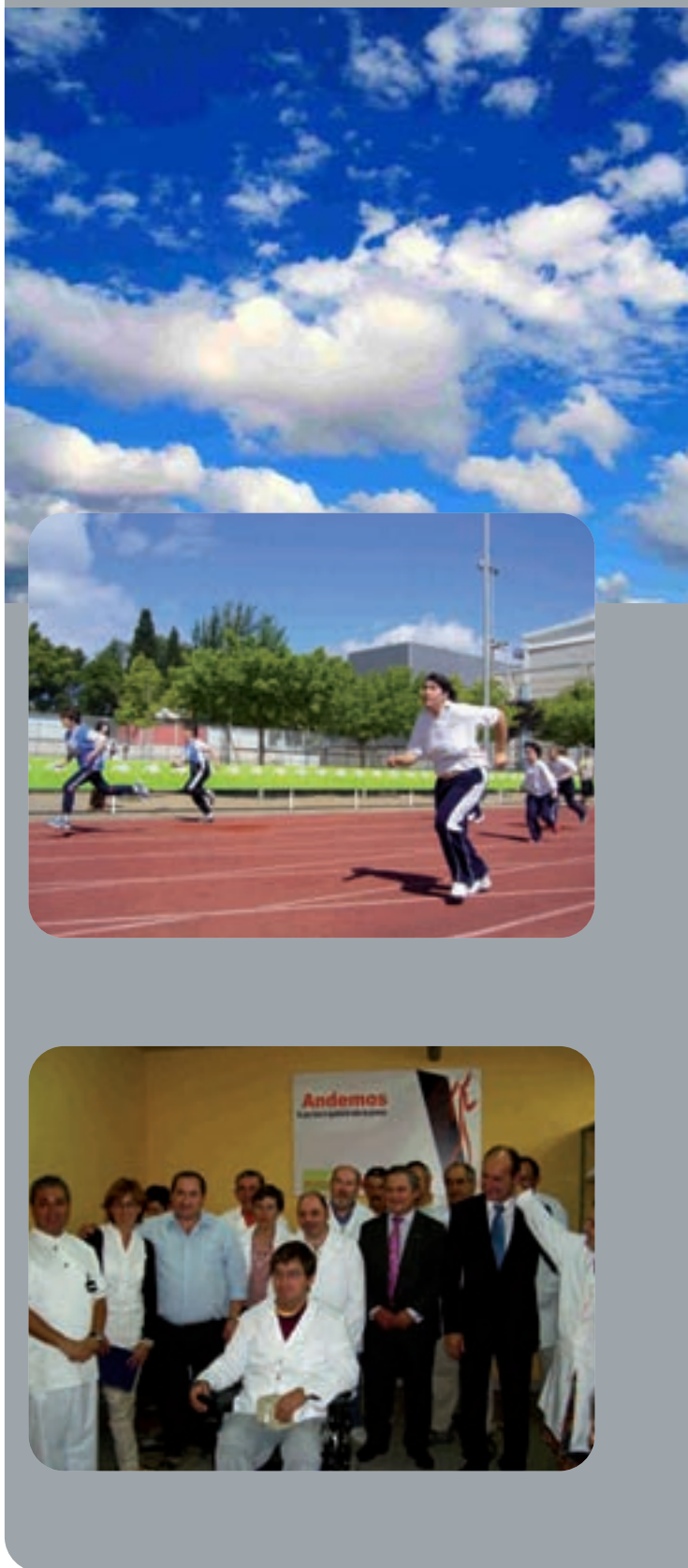
- Colonias Urbanas para niños en colaboración con el Gobierno de Aragón, con el fin de favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Organización Galardón Empresa Familiarmente Responsable Aragón 2008.
- Colaboración en la Financiación Proyecto Técnico de Arreglo Cubiertas y Fachadas - Parroquia Santa María de Monzón.
- Primer concurso Jota Aragonesa Cantada - Casino España de Ejea.
- Colaboración en actos y jornadas programadas por multitud de Asociaciones y Ayuntamientos de pueblos y ciudades de las provincias de Huesca, Zaragoza y Lleida.
- Socio colaborador de la Asociación de Empleados de Multicaja.

Además de las acciones llevadas a cabo con el Fondo de Educación y Promoción, realizamos otras colaboraciones de tipo social, tal y como se detallan a continuación. La mayoría de estas acciones son realizadas en colaboración con la Fundación Adecco, fundación a través de la cual se quiere ayudar a la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad:

- Patrocinio del XIV Campeonato de Atletismo de Aragón, organizado por Special Olympics Aragón. En la competición participaron 180 deportistas con discapacidad intelectual cuya ilusión era lograr el triunfo y ser campeones por un día.

40 compañeros de la Entidad participaron como voluntarios en el evento y tuvieron la suerte de acompañar a gente "muy grande de corazón", que derrochaban su cariño y demostraban que para ellos no existen barreras. Su esfuerzo, su ilusión, su alegría y su afán de superación se manifestaban en cada prueba, sin importar lo más mínimo el puesto en el que quedaran.

- Donación de un aula informática a Atades Zaragoza (EC8)
- Entrega de un taller de empleo a los Hermanos de la Cruz Blanca destinado a la fabricación de velas y jabones.
- Patrocinio de las jornadas "Trabajo: Convivir, conciliar y compartir", dentro del programa de Concilia en Huesca.



Y por otro lado, cabe mencionar que bajo el paraguas de los Patrocinios, Multicaja también está presente en la sociedad, en el ámbito deportivo, cultural y social. Entre otros patrocinios cabe destacar los siguientes:

- Patrocinios en Deporte:

- Campeonato de Golf Multicaja.
- Vuelta Ciclista a los Pirineos.
- Copa Multicaja de Cross.
- Equipo Fabregas Sport Multicaja
- Partido Benéfico: "Metamos un gol al cancer!"

- Patrocinios dirigidos a jóvenes y niños:

- Multi y el Agua: con el objetivo de concienciar a los más jóvenes sobre la importancia del consumo responsable de agua.

- Juegos interactivos y visita a empresas.
- Concierto en Familia.
- El Mundo Playmobil.

Además de las acciones mencionadas anteriormente, el impacto económico indirecto más significativo para nuestra Entidad es la generación de empleo directo, tal y como hemos indicado anteriormente. Esta aportación en 2008 supuso más de 23.000 miles de euros. (EC9).

Igualmente se facilita a los agricultores información, asesoramiento y charlas, se ayuda a los emprendedores y se apuesta por la investigación en el sector primario a través de las Cátedras de la Universidad de Zaragoza, este año se concedió a esta Cátedra un total de 30.000 euros.



8.3 Medio ambiente

8.3.1 Enfoque medioambiental

A pesar de nuestra actividad, en la que no existen responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma, consideramos necesario conciliar la actividad empresarial con la protección y respeto por el medio ambiente. Por ello, los principales objetivos propuestos en esta Memoria, van encaminados a establecer un Sistema de Gestión Ambiental y certificarlo. En este sistema se desarrollará una Política Ambiental que marque las líneas generales de actuación en lo relativo al comportamiento ambiental. Se elaborará el Plan de Comunicación de la Política y se establecerá una periodicidad y causas por las que se ha de revisar e igualmente se desarrollará una guía de buenas prácticas.

Para avanzar en estas líneas, se ha realizado en colaboración con la Asociación Española de la Calidad, un Diagnóstico Ambiental en el ámbito de los Servicios Centrales de Huesca, al objeto de evaluar y mejorar la gestión ambiental de la Entidad e identificar los puntos fuertes y áreas de mejora. Este informe, servirá de punto de partida para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental que normalice los procesos de control y minimización del impacto ambiental derivado de las actividades, permitiendo desplegar los principios de una política ambiental por definir.

Del diagnóstico se extrae como puntos fuertes, la escasa problemática ambiental de la organización y la leve incidencia ambiental en la actividad, la buena definición de la estructura organizativa y la alta motivación de las personas que gestionarán el sistema de gestión medioambiental. Y como áreas de mejora cabe destacar el desarrollo de toda la documentación del sistema, la formación en materia ambiental del personal y la gestión del alta como pequeño productor de residuos peligrosos.

Nuestra Entidad no está ajena a las preocupaciones e inquietudes sociales en materia ambiental, por eso realiza labores de concienciación sobre esta materia, en algunos de sus grupos de interés.

A los empleados se les envían pequeñas píldoras formativas, y artículos al respecto, a través de un Boletín de Noticias interno, de publicación trimestral, como objetivo, se plantea el ampliar el número de este tipo de noticias y crear una sección específica al respecto. A su vez otro objetivo planteado es el de impartir formación en materia de sostenibilidad a toda la plantilla, esta formación se incluirá dentro del Plan Anual de Formación y en el Plan de Acogida inicial de las nuevas incorporaciones, se incluirá una píldora sobre criterios ambientales.

También cabe destacar, que se están desarrollando proyectos de promoción medioambiental entre los más jóvenes.

MultiCaja es consciente de lo importante que es ahorrar agua para lograr un futuro mejor. Así, desde 2006, estamos trabajando en la puesta en marcha de una serie de acciones para promover la cultura del agua y se está prestando especial atención a los más pequeños.

Uno de los proyectos llevados a cabo, ha sido la distribución del Libro Infantil “Multi y el Agua”: en este libro de espíritu didáctico, y mediante divertidas ilustraciones, se hacen recomendaciones a los más pequeños, niños con edades comprendidas entre los 3 y los 5 años, para el buen uso de un bien tan preciso como escaso.



Paralelo a la publicación del libro, se realizan animaciones en centros escolares, Multi y el Agua ya ha recorrido buena parte de Aragón. En 2008 se ha continuado con la iniciativa llegando a otros puntos de la comunidad con esta actividad que, de forma amena, acerca a los más pequeños la necesidad de ahorrar agua a través de gestos tan cercanos y sencillos como cerrar el grifo al lavar los dientes.

Cumpliendo con el compromiso del Agua, en 2007, Multicaja acercó a los colegios a la empresa de grifos "Grober", con el objetivo de que los niños aprendieran la importancia que supone el ahorro de agua, la importancia de los pequeños gestos cotidianos y los elementos más innovadores en relación con el sector de la grifería que ayudan al ahorro de agua.

Por otro lado, se ha desarrollado un juego Online "A Ahorrar Agua Con Multi", en la que Multi invita a los más pequeños a divertirse mientras se conciencian de la importancia del consumo responsable del agua. Dentro de nuestro embalse virtual se pone a disposición de los internautas más jóvenes, seis juegos con los que los niños aprenderán, de una forma muy entretenida, valores y conceptos importantes relacionados con el ahorro del agua. (www.embalsevirtual.es).

Por otro lado, estamos desarrollando otros proyectos futuros en materia medioambiental.

Durante el año 2009, se va a realizar una campaña comercial de Potenciación de Buzón Virtual, al objeto de animar a nuestros clientes a contribuir con el desarrollo sostenible del planeta, colaborando en el ahorro de papel y en el cuidado del medio ambiente. Con este gesto sencillo, se contribuye a la eliminación de gran cantidad de envíos postales. Aportando además valor al cliente, puesto que podrá consultar su correspondencia, de la forma más cómoda y segura, a través de ruralvía Banca Internet.

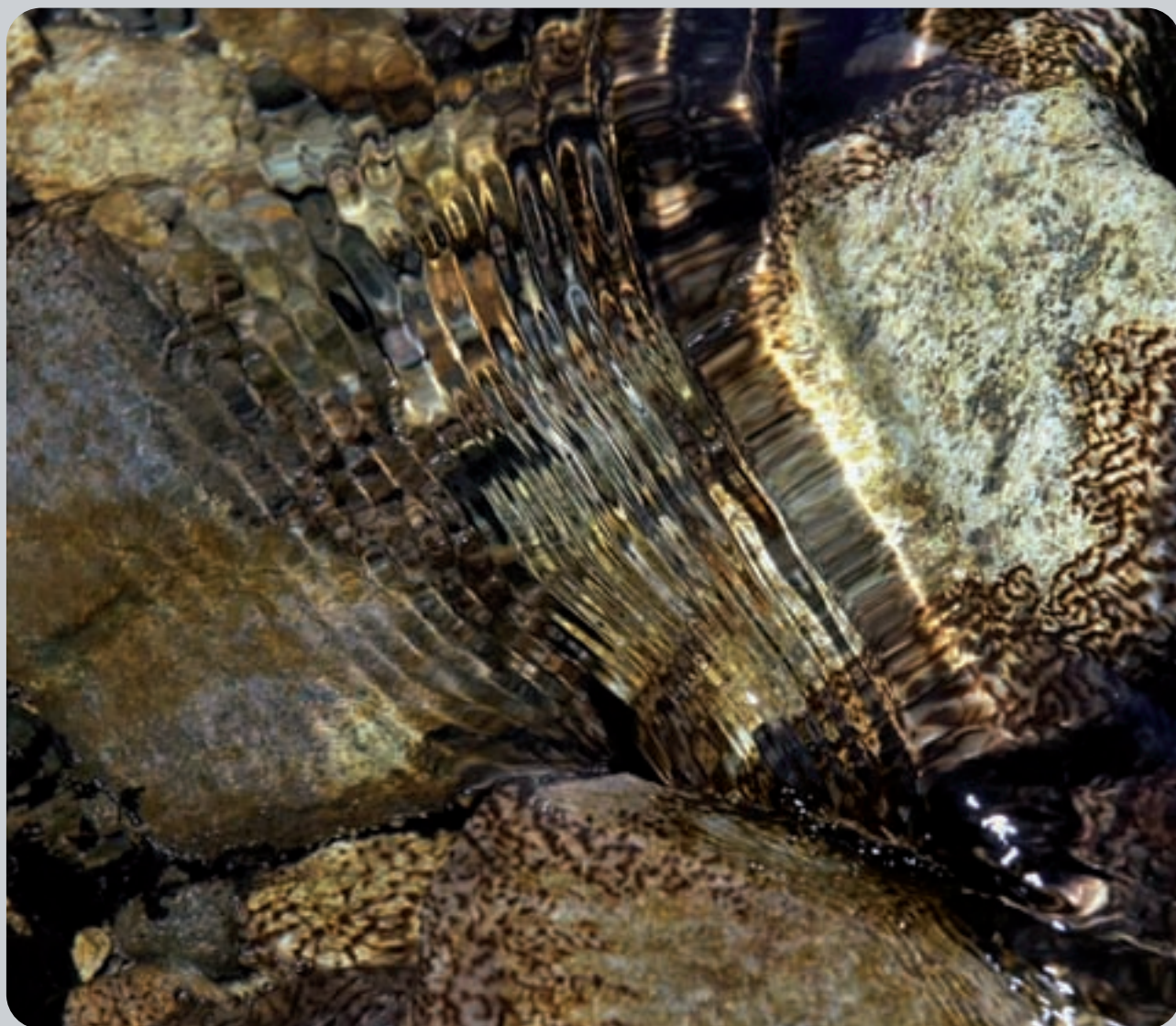
Por otro lado, en los próximos años se quiere colaborar en iniciativas de Gestión del Reciclado tanto internas como externas a la Organización.

Otros proyectos que se desarrollarán a partir de 2009, es el cambio de acceso a la plataforma financiera, obteniendo en materia medioambiental un importante ahorro de energía. En la organización se realizó un estudio, tomando como estimación un consumo medio por ordenador de 160 vatios hora, obteniendo un ahorro estimado de 699.222,4 kWh anuales, mediante la desconexión de los ordenadores tras la jornada laboral. Paralelamente se está trabajando en la reducción de papel en las oficinas, tendiendo hacia las "oficinas sin papel" mediante el uso de tablillas de firmas y de una aplicación de escaneo de documentación oficial y de acuerdos, estos proyectos llevan implícito un ahorro importante de energía, de papel, de gestión de archivo y por ende un ahorro económico importante con repercusión en el balance.



Nuestra actividad no tiene relación directa ni significativa con el cambio climático. A pesar de ello, de una manera indirecta, actúa minimizando este efecto a través de la empresa participada **Rural de Energías Aragonesas S.A.**, dedicada a las energías renovables. Además de esta participación, la Entidad no tiene incluido dentro de su estrategia el cambio climático como eje de actuación. (EC2)

En la actualidad el total de gastos derivados de inversiones ambientales, se debe a los relativos a los gastos de reciclado y al de desarrollo del Diagnostico Ambiental, siendo los costes de 41.475,90 euros y 120 euros respectivamente. (EN30). Si bien, cabe destacar que no se han recibido ningún tipo de multas, ni se le han impuesto a la Entidad sanciones no monetarias por el incumplimiento de la normativa ambiental. (EN28)



8.3.2 Energía y emisiones

El principal consumo de energía que realizamos en la Entidad, es el derivado de la electricidad, utilizados básicamente para la iluminación, equipos informáticos y climatización.

Como hemos comentado anteriormente, uno de los objetivos planteados para el próximo año, es el cambio de acceso al sistema de acceso a la plataforma financiera, este cambio, supondrá un ahorro estimado para la Entidad de 699.222,4 kWh anuales. Además de esta iniciativa, se prevé ir optimizando, de manera progresiva las instalaciones y otros equipos con el objetivo de conseguir un mayor ahorro energético.(EN5)

Por otro lado, otra iniciativa que se está desarrollando dentro de la Entidad, con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, es la de establecer un mecanismo dentro de la Organización de comunicación a través de teleconferencias tanto dentro de la Entidad, como entre la Entidad y otras Empresas o con el Banco Cooperativo. (EN18)

GASTO DE ENERGÍA (EN3) (En Euros)	2006	2007	2008
Consumo directo de electricidad (€) (Edificio Central)	121.443,77	112.054,41	121.686,20
Consumo directo de electricidad (€) (Red Oficinas)	390.594,17	434.188,92	498.298,22
Consumo directo de gas (€) (Edificio Central)	11.944,16	11.731,61	11.213,50

CONSUMO DIRECTO DE GAS (EN3)	2006	2007	2008
Consumo directo de gas (GJ) (Edificio Central)	1.092,36	1.072,92	1.025,54

NOTA: 1GJ= 277,8 kWh. Estimación datos de facturación.

CONSUMO DE ENERGÍA (EN3)	2006	2007	2008
Consumo directo de electricidad (KWh) (Edificio Central)	994.469,62	941.077,17	874.919
Consumo directo de electricidad (KWh)(Red Oficinas)	3.198.468,18	3.646.489,93	3.521.215
Consumo directo de electricidad (GJ)(Edificio Central)	3.579,80	3.387,61	3.149,46
Consumo directo de electricidad (GJ)(Red Oficinas)	11.513,56	13.126,31	12.675,36

EMISIONES DE CO2 - ENERGÍA (EN16)	2006	2007	2008
Consumo directo de electricidad (T CO2) (Edificio Central)	380,88	360,43	335,09
Consumo directo de electricidad (T CO2) (Red Oficinas)	1.225,01	1.396,61	1.348,63

NOTA: 1GJ= 277,8 kWh, 1 kWh= 383 grs de CO2 en España (Fuente: International Energy Agency Data Services, 2006)

Además de la electricidad, otro tipo de consumo de energía, es el derivado de los desplazamientos de personal por motivos laborales con sus vehículos, para asistencia a reuniones, formaciones y gestiones comerciales. A continuación se indican las emisiones de CO2 (EN 17)

EMISIONES INDIRECTAS DE CO2 (EN17)	2006	2007	2008
Kms realizados (Entidad)	1.471.809	1.526.593	1.481.471
Emisiones de CO2 (t)	220,77	228,99	222,22

NOTA: Bajo el supuesto de que 1km genera aproximadamente 150 grms de CO2 (Fuente: International Energy Agency Data Services, 2006)

En el 2006 dentro de la Campaña “Ahora, nos toca a nosotros”, se llevo a cabo la iniciativa de subvencionar la instalación de grifos domésticos con termostato como vía de ahorro energético en el hogar. Contra la presentación de la factura de compra por parte de nuestro cliente del grifo termostático en cualquiera de las ferreterías de su localidad, Multicaja abonaba en la cuenta del cliente que lo solicitaba el 50% del coste.

En la actualidad no se están llevando a cabo iniciativas para promocionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, ni iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía. (EN6, EN7)



8.3.3 Papel y otros materiales

Uno de los principales impactos medioambientales en la actividad de una entidad financiera es el consumo del papel, debido a todas las comunicaciones a clientes y el uso interno de fotocopadoras e impresoras para el archivo.

En este ejercicio hemos empezado a consumir en la Entidad a través de un proveedor local, bolsas biodegradables elaboradas a partir de materiales vegetales. Estas bolsas realizadas con fécula de patata, presentan numerosas ventajas frente a las de plástico tradicionales, como el hecho de que se descomponen al final de su vida útil de manera natural en 180 días según indica la norma europea EN 13432 y no permanece como residuo contaminante durante décadas. Las tintas al agua del logo tampoco son contaminantes.(EC6)
Si bien en la Entidad, no se utiliza papel reciclado ni otros materiales reciclados, adicionales al mencionado anteriormente. (EN2)

En Multicaja se establecen mecanismos para reducir el consumo del papel, entre ellos cabe destacar:

- La comunicación de circulares, notas diversas y procedimientos a través de la Intranet, mediante una aplicación propia de comunicación e información. Ello conlleva un considerable ahorro de papel, así como de sobres, tóner y grapas.
- Para el envío de documentación interna se utilizan sobres multiuso, cada sobre puede reutilizarse en 46 ocasiones, lo que reduce considerablemente el consumo de papel.
- En los Servicios Centrales, hay instalados en los Departamentos contenedores de papel, para fomentar el reciclado de papel.
- Desde el 11 de noviembre de 2004, se ha implantado en la Entidad la aplicación de Gestión Electrónica Documental, GED, para el escaneo y archivo de la documentación de productos de activo. Esta aplicación se está haciendo extensible para la digitalización de documentos de identificación y todo tipo de contratos.
- A su vez, los clientes tienen la posibilidad de activar el Buzón Virtual a través de Banca Electrónica o desde la oficina, para recibir la información de sus productos y servicios.

Para el próximo año se está desarrollando un proyecto de implantación en la red de oficinas de recogida de firmas de clientes en documentos y contratos a través de tablillas electrónicas, al objeto de dar un paso en la gestión medioambiental, "oficinas sin papel" y tener un menor consumo de energía, reducción del consumo de papel, fotocopia, tinta, emisiones de CO2,... (EN26)



Desde la Entidad somos conscientes de que hay que conseguir la Reducción del uso del papel dentro de los procesos administrativos. Por cada tonelada de papel y cartón que se produce se talan 15 árboles de 25 m de altura y 25 cm. de diámetro, con la repercusión ecológica que ello conlleva.

8.3.4 Agua

El tema del agua es algo que nos preocupa a todos. Por eso, Multicaja se propone contribuir a su ahorro. Hemos puesto en marcha ayudas a proyectos que permitan paliar, en alguna medida este problema.

El agua de consumo en la Entidad, proviene de la red de suministro urbano (EN21), se usa principalmente para el abastecimiento y consumo de empleados, aseos y limpieza y mantenimiento de inmuebles. Cabe destacar que en los Servicios Centrales, para el consumo de boca de los empleados, se dispone de fuentes de agua embotellada.

El Consumo de agua en los últimos años en Servicios Centrales se detalla a continuación. Si bien, en este momento disponemos únicamente de este dato, con el objetivo de desarrollar la política medioambiental, avanzaremos en este indicador con el fin de conocer el consumo total de la Entidad. [EN8]



VOLUMEN TOTAL AGUA CONSUMIDA (m ³ /AÑO)	2006	2007	2008
Agua consumida (m ³) (Edificio Central)	1.915	1.148	1.287
Agua consumida (m ³) / empleado (Edificio Central)	15,83	9,04	9,75

Nota: los datos corresponden únicamente al consumo de los SSCC de Huesca.

Multicaja está desarrollando una guía de buenas prácticas medioambientales, al objeto de sensibilizar a los empleados en el consumo responsable. En los Servicios Centrales se dispone de cisternas de dos tiempos.

El consumo de agua de la Entidad proviene del abastecimiento público, por ello no ha sido afectada ningún tipo de fuente por la captación de agua (EN9). Por otro lado, indicar que en la Entidad no reciclamos, ni reutilizamos el agua que consumimos. [EN10]



8.3.5 Residuos y emisiones

En Multicaja como consecuencia de su actividad genera diversos tipos de residuos:

- Papel y cartón: se realiza una recogida selectiva en origen y se entrega a un gestor autorizado para su destrucción y reciclado.
- Residuos orgánicos, y asimilables a urbanos: Se segregan en origen y se entregan al servicio municipal de recogida de basuras.
- Aparatos eléctricos y electrónicos (RAESSs): Se segregan y son gestionados adecuadamente por un gestor autorizado.
- Residuos de tóner: Una vez consumidos los tóner, se entregan a un gestor autorizado para su reciclado.

En este sentido se hace hincapié en la correcta segregación en origen así como en la adecuada identificación de todos los residuos.

Para el mantenimiento del edificio, Multicaja tiene una empresa subcontratada que se encarga de la retirada de los materiales peligrosos, tales como baterías, fluorescentes, etc.

El consumo de pilas es muy limitado, pero en Servicios Centrales, existe un contenedor de reciclado de pilas gastadas

Consumos y Reciclado

CONSUMOS (EN1)	2006	2007	2008
Consumo papel (Kg) ⁽¹⁾ (Entidad)	35.405	37.363	36.962
Consumo de toner (unidades)(Entidad)	453	478	488

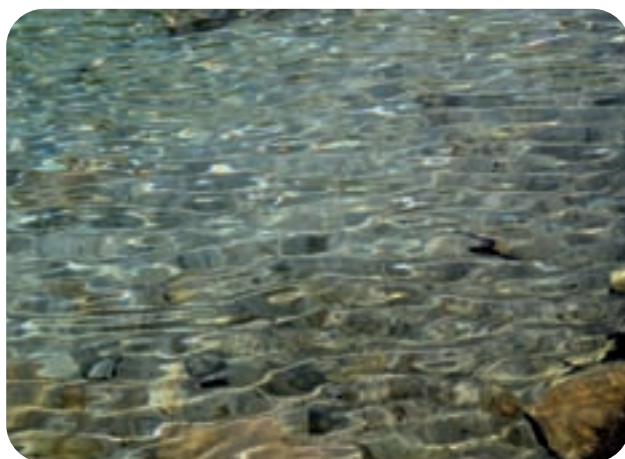
⁽¹⁾ Nota: sólo están incluidos los folios. Con el supuesto de 80 gr el m² de papel.

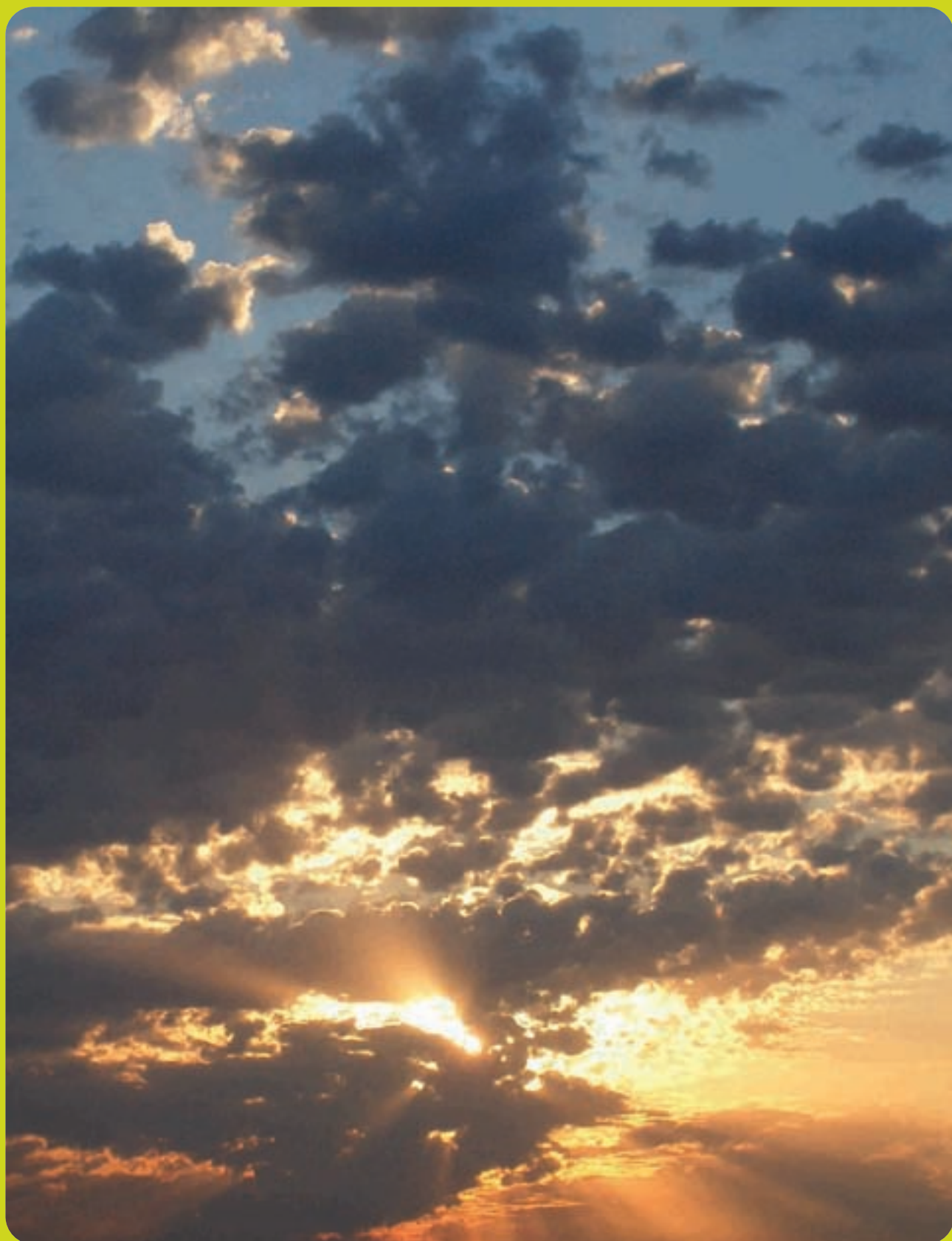
TOTAL RESIDUOS GESTIONADOS SEGÚN MÉTODO (EN22)	2006	2007	2008
Reciclado de papel (contenedores) (Entidad)	84	84	84
Reciclado de papel (Kg) ⁽¹⁾ (Entidad)	8.568	8.568	8.568
Reciclado de toner (unidades) (Entidad)	453	478	488

⁽¹⁾ Estimamos que cuando se reciclan los contenedores contienen el máximo de su carga que es de 102 Kg.

GASTOS DIRECTOS IMPUTADOS (€)	2006	2007	2008
Gestión de reciclado de papel (Entidad)	19.388,92	35.737,00	41.475,90
Otros gastos por reciclado	0	0	0
TOTAL	19.388,92	35.737,00	41.475,90

Nuestros productos y servicios no tienen un componente material que pueda ser recuperable, tras su vida útil. A pesar de ello, tal y como hemos indicado anteriormente, estamos trabajando en la gestión de firmas a través de tablillas, ello implicará la eliminación de una gran cantidad de papel. Además es práctica habitual en los últimos años, el utilizar sobres multiusos para el envío de la valija interna. (EN27)





Nuestros proveedores



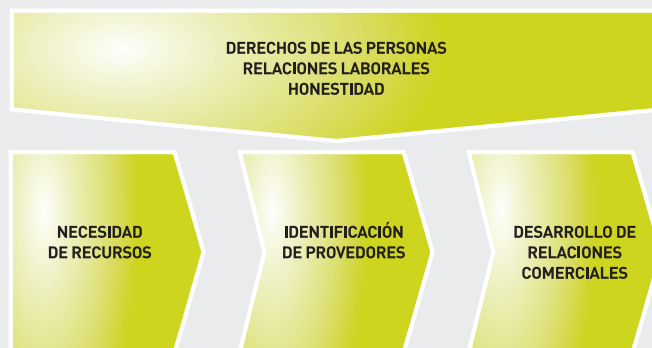
9. Nuestros proveedores

Para poder cumplir nuestros objetivos necesitamos de nuestros proveedores, puesto que nos proporcionan el equipamiento, asistencia técnica y suministros que permiten gestionar nuestra actividad con normalidad.

Esperamos de nuestros proveedores compartan nuestros valores en relación al respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

En la Entidad no tenemos una política escrita sobre la gestión de la priorización de los proveedores locales, entendidos éstos como propios de las zonas geográficas donde Multicaja ejerce su actividad. A pesar de ello, lo habitual es contratar a proveedores locales cuando existe esa posibilidad. Este hábito es posible principalmente en lo relativo a la construcción y reformas, publicidad y marketing y en lo relativo a mantenimiento y reparación y limpieza. (EC6)

Además de ello, hay otros aspectos que se tienen en cuenta a la hora de la selección de los proveedores, como son las prestaciones técnicas y el precio, velando siempre por el cumplimiento de la legislación laboral y la seguridad y salud en el trabajo.



El 99% de nuestros proveedores son de carácter nacional, en algún momento puntual se ha adquirido algún suministro informático de proveedores internacionales.

Uno de nuestros proveedores principales de la Entidad es Rural Servicios Informáticos (RSI), tal y como hemos comentado anteriormente es una empresa del Grupo Rural. La facturación supone un 5,3% del total de gasto de la Entidad.

Otros proveedores importantes para Multicaja son los relativos a las comunicaciones (Telefónica, Correos, Unipost y Servicio de Valijas), cuya facturación supone el 3,9% del total del gasto y los de alquiler, conservación, reparación y limpieza, ascendiendo su gasto al 6,3% del total.

En relación a los proveedores, la Entidad quiere avanzar en sus procesos y por ello, los dos compromisos que ha establecido son los siguientes:

- Promover con la subcontrata de limpieza el uso homogéneo de productos de limpieza lo más respetuosos con el medio ambiente posibles.
- Establecer un sistema de homologación de proveedores, que integre aspectos de calidad y precio, con otros adicionales como su impacto y desempeño social y ambiental.

Anexos



A. Anexos

1-. Índice de indicadores GRI G-3

Multicaja ha realizado la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008 utilizando en Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Declaramos que este informe alcanza el nivel A+ en cuanto a la aplicación de la guía GRI G3, según la siguiente tabla, en base a los declarado por la verificación externa de AENOR y la revisión llevada a cabo por GRI.

	Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10.-3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en el nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.	
	Indicadores de desempeño e indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental.		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto.		Informar de cada indicador central / principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de omisión.	

En la tabla siguiente se indica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006 (G3) (3.12)

Indicadores GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Página/Obs.

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la Entidad	7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	9

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización.	13
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	26 y 28
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	13, 15, 23
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	13
2.5	Numero de países en los que opera la organización.	13
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13
2.7	Mercados servidos.	24
2.8	Dimensiones de la organización informante.	29
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	25
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	48, 73

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	33
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	33
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	33
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	33

Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	33
3.6	Cobertura de la memoria.	33
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	33
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	33
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	33
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No aplica, esta es la primera Memoria RSC
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	No aplica, esta es la primera Memoria RSC

Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	96 - 104
------	---	----------

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	33
------	--	----

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Página/Obs.

4.1	La estructura de gobierno de la organización.	16
4.2	Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	17
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	17
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	17
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	17
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18
4.7	Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	18
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	35
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	16
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	53

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	31
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	21
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	19

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido..	36
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	36
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	36
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	36

DIMENSIÓN FINANCIERA ESPECÍFICA

Enfoque de gestión dimensión financiera específica

59

FS1.	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	63
FS2.	Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	63
FS3.	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	63
FS4.	Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	63
FS5.	Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	63

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: Cartera de productos

FS6.	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	61
FS7.	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	63
FS8.	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	63

Aspecto: Auditorías

FS9.	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	63
------	---	----

Aspecto: Accionariado político

FS10.	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	63
FS11.	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	63
FS12.	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	63

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Página/Obs.

Enfoque de gestión dimensión económica

29 y 30

Aspecto: Desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	29, 76
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	84
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	49
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	75

Aspecto: Presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	50
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	87, 93
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	40

Aspecto: Impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	80
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	81

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Enfoque de gestión dimensión ambiental

82

Aspecto: Materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	89
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	87

Aspecto: Energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	85
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	85
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	85
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	86
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	86

Aspecto: Agua**Página/Obs.**

EN8. Captación total de agua por fuentes.	88
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	88
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	88

Aspecto: Biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No aplica, todas las oficinas se encuentran en el núcleo urbano
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica, en la Entidad no hay ningún aspecto que afecte a la biodiversidad
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica, nuestras oficinas no están ubicadas en hábitats protegidos
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica, por naturaleza de la Entidad
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica, por naturaleza de la Entidad

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	86
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	La Entidad no dispone del dato, no existen mecanismos de medición. Cuando la Entidad tenga implantado un sistema de gestión ambiental, se dispondrá de esta información.
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	86
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No es indicador relevante por la naturaleza de la Entidad, tampoco existe un sistema de medición
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No es indicador relevante por la naturaleza de la Entidad, tampoco existe un sistema de medición
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	88
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	89
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	En la Entidad no se han producido derrames accidentales
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza

Aspecto: Productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	87
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	90

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	84
--	----

Aspecto: Transporte

EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	En EN16 se recogen los impactos ambientales derivados del combustible consumido por los vehículos en los viajes por actividad de la empresa
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	84

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y ética del trabajo 39

Aspecto: Empleo. Información sobre el enfoque de gestión

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	42
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	46
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	48

Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores. Información sobre el enfoque de gestión

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	54
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	54

Aspecto: Seguridad y salud en el trabajo. Información sobre el enfoque de gestión

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	54
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	55
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	54
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	54

Aspecto: Formación y educación. Información sobre el enfoque de gestión

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	52
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	51
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	53

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades.
Información sobre el enfoque de gestión

Página/Obs.

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	43 - 46
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	50

DERECHOS HUMANOS

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	56
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	56
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	56

Aspecto: No discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	56
--	----

Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	56
---	----

Aspecto: Abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No aplica porque la edad mínima de acceso es de 18 años
---	---

Aspecto: Trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	56
--	----

Aspecto: Prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	56
---	----

Aspecto: Derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Este indicador no es de aplicación para la Entidad, por su naturaleza
--	---

Aspecto: Comunidad. Información sobre el enfoque de gestión

73

S01. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	73
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	65
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	66

Aspecto: Corrupción. Información sobre el enfoque de gestión

S02. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	68
S03. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	68
S04. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	68

Aspecto: Política pública. Información sobre el enfoque de gestión

S05. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	70
S06. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	70

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal. Información sobre el enfoque de gestión

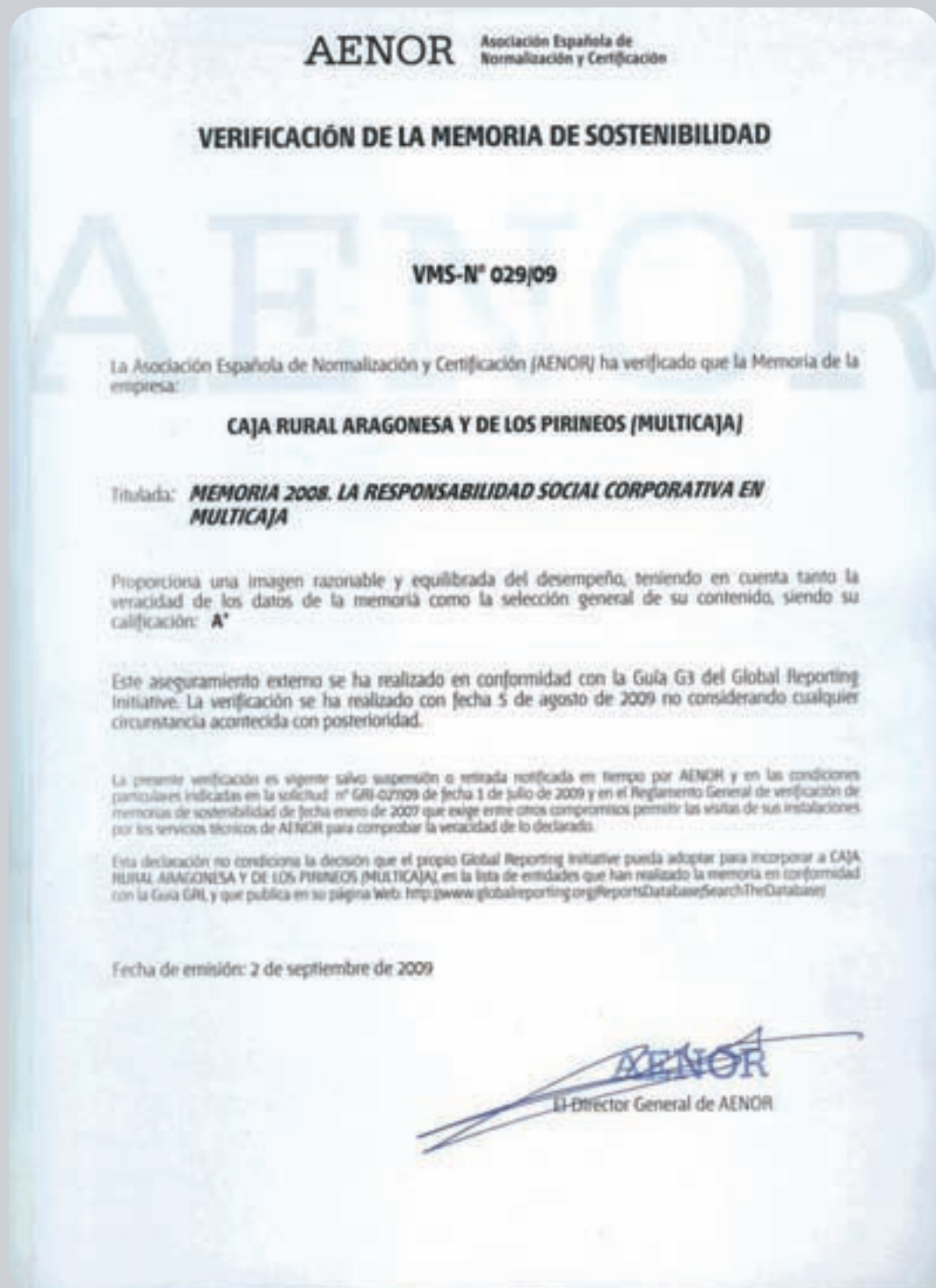
S07. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	68
---	----

Aspecto: Cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión

S08. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	69
---	----

FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	67
Aspecto: Salud y seguridad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión	63
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	64
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	69
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios. Información sobre enfoque de gestión	67
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	67
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	67
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	69
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	64
Aspecto: Comunicaciones de marketing. Información sobre el enfoque de gestión	67
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	67, 69
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	69
Aspecto: Privacidad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión	
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	69
Aspecto: Cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión	
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	69

2-. Informe de Verificación Externa





MULTICAJA

Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos

La responsabilidad social
corporativa en MultiCaja

