



CAJA MADRID
¿QUIERES? PUEDES.

2007

Responsabilidad Social Corporativa





2

RSC en Caja Madrid

Caja Madrid es una entidad admirada por los mercados, apreciada por sus clientes y proveedores, respetada por reguladores y organizaciones sociales, motivo de orgullo para sus profesionales.

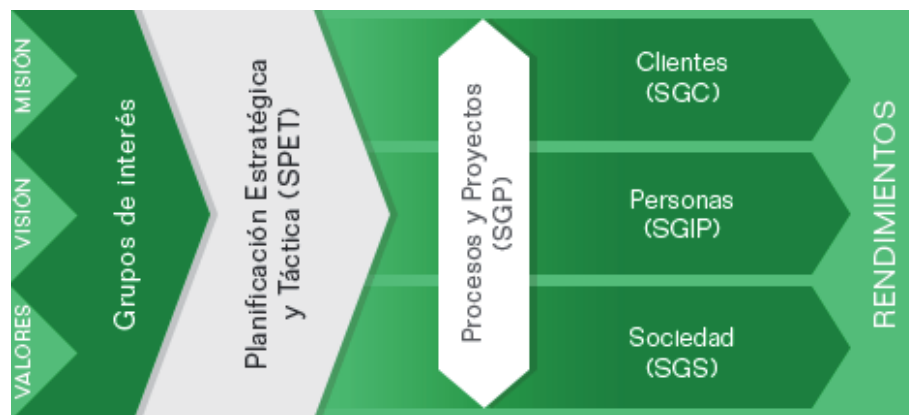
RSC en Caja Madrid

Caja Madrid aspira a ser una entidad admirada por los mercados, apreciada por sus clientes y proveedores, respetada por reguladores y organizaciones sociales y querida por sus empleados.

Su compromiso sincero, riguroso y honesto con el desarrollo sostenible de la sociedad en la que actúa le ha permitido generar confianza social en las sociedades en donde opera, tanto por su modo de entender el negocio como por sus acciones sociales y culturales, y construir una cultura de innovación, compromiso y excelencia que la sitúa en vanguardia de su sector y en posición de ventaja para responder a los retos a los que se enfrenta la sociedad de su tiempo.

2.1 Política

Caja Madrid, es consciente de las necesidades de las sociedades actuales y futuras, así como de los posibles impactos que puede generar su actividad en el entorno. Por ello, se compromete a ser una organización socialmente responsable y, con ese fin, ha desplegado un sistema de gestión integral cuyo principio transversal es la Responsabilidad Social Corporativa, incorporando a su funcionamiento diario criterios de RSC que se apoyan en la misión, visión y valores de la Entidad.



La política de RSC de Caja Madrid reafirma los valores organizativos a través de las distintas actuaciones de la Entidad. La adopción de esta política no solo garantiza el cumplimiento de la legislación vigente a todos los niveles sino que va más allá, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y basando las relaciones con ellos en el compromiso del beneficio mutuo:

- Con los clientes, ofreciendo el mejor servicio, de forma que el cliente tenga un servicio de calidad a través de una información clara, transparente y adecuada de los productos que más se adapten a sus necesidades.
- Con los profesionales, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones laborales y personales, con una política de transparencia y una comunicación abierta y permanente.
- Con los proveedores, generando relaciones de confianza, propiciando la igualdad de oportunidades, el beneficio mutuo y el compromiso con la responsabilidad social.
- Con el medio ambiente, promoviendo la optimización en el consumo de recursos y desarrollando procesos de reciclaje o reaprovechamiento de los mismos.
- Con la sociedad, contribuyendo a la creación y potenciación de programas, proyectos y actividades dirigidos a todos los colectivos sociales y, en especial, a los más vulnerables socialmente y a sus familias, fomentando la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal, favoreciendo la corresponsabilidad con otras entidades sociales y públicas.



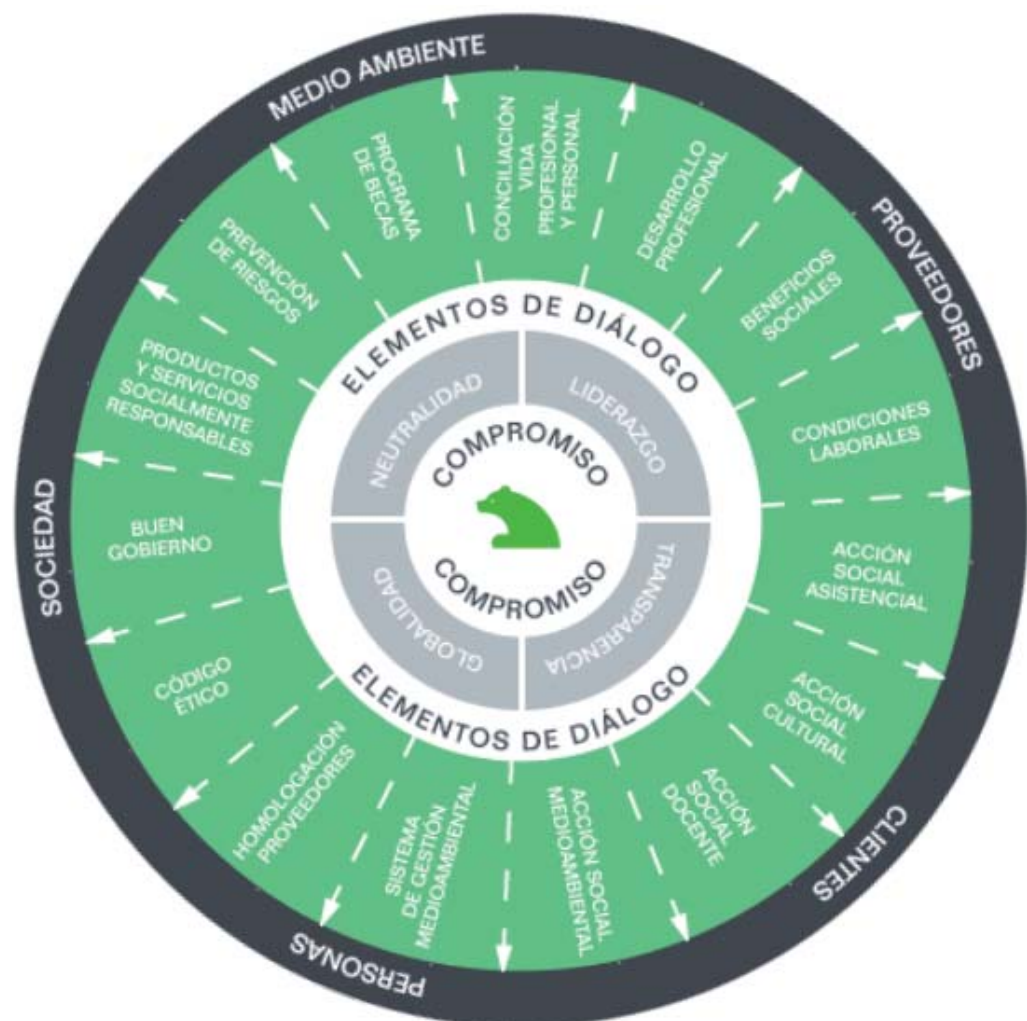
En camino

Javier Ortega Santos
Área de Comunicación Interna
y Publicaciones

Caja Madrid aspira a ser una entidad admirada por los mercados, apreciada por sus clientes y proveedores, respetada por reguladores y organizaciones sociales y querida por sus empleados. Su compromiso sincero, riguroso y honesto con el desarrollo sostenible de la sociedad en la que actúa le ha permitido generar confianza social en las sociedades en donde opera, tanto por su modo de entender el negocio como por sus acciones sociales y culturales, y construir una cultura de innovación, compromiso y excelencia que la sitúa en vanguardia de su sector y en posición de ventaja para responder a los retos a los que se enfrenta la sociedad de su tiempo.

2.2 Gestión de la RSC

El sistema de gestión de la RSC de Caja Madrid integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro de este ámbito y tiene como objetivo contribuir al crecimiento económico, la cohesión social y la preservación ambiental, considerando las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.



Para conseguir este objetivo se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Caja Madrid, como entidad sin ánimo de lucro de naturaleza privada y carácter social, tiene inherente la Responsabilidad Social Corporativa puesto que forma parte de su cultura fundacional.
- Importancia y transcendencia de la representación de los diferentes grupos de interés en los Órganos de Gobierno.
- Actualización del sistema de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta los principales referentes normativos u orientativos existentes en la actualidad como son el Pacto Mundial, Global Reporting Initiative (GRI), EFQM, Código Unificado de Buen Gobierno, Libro Verde, Comunicación de la Comisión Europea de RSE 2006, conclusiones de la Subcomisión Parlamentaria de RSE, etc.
- Continuo desarrollo del sistema para dar respuesta a las necesidades manifestadas por los grupos de interés a través de los canales de diálogo establecidos.

Existen una serie de principios de actuación en los que se basa el sistema de RSC, que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar: la globalidad, la transparencia, el liderazgo, la neutralidad.

- Globalidad, cuyo alcance implica a todos los grupos de interés.
- Transparencia, principio básico que se orienta a proporcionar información a terceros sobre aspectos ambientales, sociales y económicos según el esquema de GRI.
- Liderazgo, entendido como el papel dinamizador que Caja Madrid ha decidido asumir para impulsar la responsabilidad social, y afianzar el compromiso de ser la entidad financiera de referencia.
- Neutralidad, ejercida mediante el diseño de mecanismos o procesos que ayudan a la toma de decisiones de forma objetiva y a través de la plena independencia de los miembros de los Órganos de Gobierno respecto de las entidades o colectivos que les han designado.

**Equipo**

José Francisco Monfort Félix
Oficina 9208 - Empresas

2.2.1 Grupos de interés de Caja Madrid

En 2007 Caja Madrid ha realizado un proceso de análisis para identificar las relaciones que tiene establecidas con sus diferentes grupos de interés. Para ello se ha creado un grupo de trabajo con representantes de las principales agrupaciones organizativas de la Entidad, que ha determinado los grupos de interés de Caja Madrid, y su posicionamiento en función de la relación entre la capacidad de impacto y la calidad de gestión. Dicha priorización constituye el punto de partida para determinar qué información es relevante para cada uno de ellos, y qué proyectos RSC debe emprender Caja Madrid para satisfacer sus expectativas.

El objetivo es orientar la actividad de Caja Madrid, a los distintos requisitos de sus partes interesadas, generando relaciones de confianza entre ambas partes.



Miradas

Juan José Galán García
Departamento Operativa Internacional



Actualmente los contenidos del informe se estructuran en torno a cuatro grupos de interés, ya que el capítulo de medio ambiente no es considerado como tal, sin embargo, la matriz de selección de los grupos de interés de Caja Madrid presenta una segmentación detallada que progresivamente y en función del grado de avance por un lado del análisis de dichos grupos de interés y por otro, de la recogida de información, dará lugar a nuevos capítulos o a que se incorpore de manera transversal en el Informe de RSC.

2.2.2 Diálogo con los grupos de interés

Un aspecto fundamental para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés es establecer elementos de diálogo, abiertos, bidireccionales, transparentes y, además, institucionalizados.

Haciendo referencia a esta bidireccionalidad, el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa presenta dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de los grupos de interés (canales ascendentes) y los que se utilizan para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades (canales descendentes).

Canales ascendentes

Profesionales

- Participación en comités
- E-personas
- Técnicos de Recursos Humanos
- Encuesta de clima "Tu opinión cuenta"
- Línea Personas
- Encuestas de percepción Programa "Ideas de mejora"
- Reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores

Clientes

- Encuestas de satisfacción
- Programa "Su idea cuenta"
- Servicio de atención al cliente
- Focus group

Medio ambiente

- Encuestas de satisfacción de los participantes / beneficiarios
- Buzón de gestión medioambiental
- Servicio de atención al cliente
- Participación en foros o asociaciones
- Programa "Ideas de mejora"
- Programa "Su idea cuenta"

Sociedad

- Estudios propios o externos
- Interacción con entidades y/o instituciones
- Encuestas de satisfacción de participantes/ beneficiarios
- Estudios e investigaciones
- Participación en foros de discusión, conferencias o talleres
- Buzón de consultas

Proveedores

- Entrevistas
- Buzones genéricos

Todos los grupos de interés

- A través de los Órganos de Gobierno en los que quedan representados
- Buzón externo de Responsabilidad Social Corporativa
- Encuesta de opinión en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Canales descendentes

Profesionales

- Revista La Caja
- Circulares
- Al Día
- Línea Personas
- Boletín En30segundos
- Intranet
- Dossier de Prensa
- Portal e-personasBoletín RSC

Clientes

- Oficinas
- Oficina móvil
- Cajeros
- Correspondencia
- Portales y oficina Internet
- Oficina telefónica
- Ofibus

Medio ambiente

- Portal Corporativo
- Portal de OBS
- Intranet
- Informe de RSC
- Boletín En30segundos

Sociedad

- Portales de OBS y Fundación
- Informes anuales de OBS y Fundación
- Folletos de las diferentes convocatorias

Proveedores

- Entrevistas
- Buzones genéricos

Todos los grupos de interés

- Portales
- Buzón externo de Responsabilidad Social Corporativa
- Informes anuales
- Conferencias, foros, seminarios, notas de prensa, participación en estudios y todo tipo de publicaciones y noticias a través de los medios de comunicación.

2.3 Principales asuntos materiales

Caja Madrid ha realizado un **análisis de materialidad** en el que se han utilizado diferentes herramientas para elaborar y priorizar los riesgos y oportunidades de la Entidad en relación a las cuestiones de RSC, lo que ha permitido, el desarrollo de proyectos y planes de acción en línea con la política y la estrategia del Grupo.

En una de las primeras fases del análisis, se ha llevado a cabo un estudio con el fin de concretar los temas más tratados tanto en los medios de comunicación, como por parte de los expertos y en los informes de RSC publicados. De esta forma se han determinado los aspectos más relevantes y que más preocupan en el aspecto de RSC.

En base a estos aspectos o tendencias en sostenibilidad detectados se han analizado, por parte de un grupo de expertos de la Entidad, tanto la importancia como el nivel de madurez de los mismos dentro de la gestión diaria de la organización.

Como conclusión, los principales aspectos que se han tenido en cuenta para desarrollar el Plan Global, se resumen en los siguientes puntos:



2.3.1 Próximos pasos y planes de acción

En base a estos asuntos materiales, Caja Madrid ha definido los próximos pasos partiendo de las prioridades y los compromisos de la Entidad que constituyen los principales objetivos marcados de cara al próximo ejercicio, construyendo programas de actuación y métricas de seguimiento.

En consecuencia Caja Madrid presenta los próximos pasos con todos sus grupos de interés:

Asuntos materiales interés	Próximos pasos	Grupos de interés	Lecciones aprendidas
Transparencia y compromiso ético	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevos estudios a través del Observatorio de la Demanda Social. Desarrollo de nuevas acciones de mejora como resultado de la recogida de información de los principales proyectos de Obra Social. Mejorar la rentabilidad social de los principales proyectos mediante la aplicación del Modelo de Rentabilidad Social. Creación red de Centros de Día para personas mayores dependientes. Desarrollo de centros de recursos para la atención a la discapacidad y la exclusión social. Potenciar proyectos de envejecimiento activo y saludable. Fomento de la participación de la red de oficinas de Caja Madrid en la gestión de ayudas sociales, medioambientales y culturales. Adaptación en La Casa Encendida de las instalaciones y espacios a las observaciones de la auditoría de accesibilidad y del sistema de gestión de la misma. Promover la creación de puestos de trabajo a personas en riesgo de exclusión social y de personas con discapacidad. Desarrollo de estudios de eficiencia energética en centros educativos de Obra Social. Adaptación instalaciones de La Casa Encendida según objetivos del sistema de gestión ambiental. Desarrollo de nuevos proyectos propios y en colaboración para mejorar la conservación de la biodiversidad, la promoción del desarrollo sostenible y la concienciación social en temas medioambientales. 	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Escuchar a la sociedad nos sirve para saber todas las actividades y prestaciones que hacemos son coherentes con las necesidades y demandas de la misma.
Satisfacción y servicios al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de nuevo espacio web para el Segmento Senior. Nuevos productos para euroresidentes, nuevas tarjetas con implicaciones sociales. 		
Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Patrocinios en eventos de integración social con inmigrantes. Ampliación de países para el envío de remesas. 	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> La escucha activa con los clientes nos permite tener un mejor grado de conocimiento de las necesidades y expectativas de sus demandas en la oferta de nuestros productos y servicios.
Gestión de riesgos sociales, ambientales, éticos y reputacionales	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de materialidad 		
Gestión ambiental avanzada	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Ambiental en el edificio de la nueva sede principal de Caja Madrid. Avanzar en la extensión de actuaciones de gestión ambiental dentro del Grupo. Curso e-learning relativo a la gestión ambiental para los empleados del Grupo. Desarrollo de estudios de eficiencia energética en centros educativos de Obra Social. Adaptación instalaciones de La Casa Encendida según objetivos del sistema de gestión ambiental. Desarrollo de nuevos proyectos propios y en colaboración para mejorar la conservación de la biodiversidad, la promoción del desarrollo sostenible y la concienciación social en temas medioambientales. 	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Cómo entidad financiera estamos seguros de que podemos contribuir al desarrollo sostenible del medio ambiente a través de nuestras operaciones generando impactos directos e indirectos positivos.
Formalización de las políticas de compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en el proceso de incorporación de criterios ambientales y de responsabilidad social dentro de los procedimientos de selección dotándolos de mayor peso. Durante 2008 se potenciarán estos aspectos fundamentalmente, en los proveedores tecnológicos 	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> La responsabilidad con nuestros proveedores no sólo se centra en el respeto a temas fundamentales de derechos básicos sino que va más allá en cuanto a los impactos que pueden generar y que también repercuten en nuestro servicio final.
La confianza de las personas	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el desarrollo de programas de identificación y desarrollo de potencial a través del entrenamiento en actividades que permitan a las personas la mejora progresiva en su función. Ampliación y rediseño de ofertas y descuentos a empleados a través del boletín de ofertas del portal epersonas. Ampliación de acuerdos con universidades, para favorecer la integración laboral para todo tipo de personas. Formalización de un plan de igualdad. Se ha iniciado un proceso de revisión del Modelo de Competencias con objeto de alinear los comportamientos de los profesionales con la estrategia y nuevas tendencias derivadas de la evolución del contexto económico y social, de forma coherente con los valores y cultura del Grupo. 	Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> La preocupación por las personas de la organización como pilar fundamental hace que se sigan cumpliendo los objetivos y que aumente la eficiencia de la misma.

2.3.2 Seguimiento 2006

2006	Compromisos adquiridos	Capítulo
Profesionales	Promover nuevos planes para la conciliación de la vida laboral y personal y continuar con el Programa Óptima.	Conciliación y beneficios sociales
	Continuar creando puestos para favorecer la diversidad en la plantilla.	Selección
	Desarrollo de nuevos planes de formación.	Formación
	Motivar a la plantilla con programas de reconocimientos.	Concurso de fotografías
	Realizar programas de sensibilización con empleados.	Formación y sensibilización
Clientes	Productos y servicios que favorezcan la integración financiera a colectivos con dificultad de acceso a la financiación.	Productos sociales
	Desarrollo de fondos de inversión socialmente responsables.	Productos responsables
	Continuidad del Plan de Atención al cliente.	Calidad y atención al cliente
Medio ambiente	Certificación ISO 14001 de otros edificios	Gestión ambiental
	Desarrollo de acción formativa e-learning de temática ambiental	Formación y sensibilización
	Continuar con la consideración de riesgos ambientales en las operaciones financieras.	Actividad financiera
	Incrementar las acciones de sensibilización acometidas.	Formación y sensibilización
Sociedad	Desarrollo de nuevos estudios a través del Observatorio de la demanda social.	Programas de Obra Social
	Seguir valorando los principales proyectos de Obra Social por el Modelo de Rentabilidad Social, adoptando medidas en el desarrollo de los mismos que permitan que se incremente su eficiencia y/o se adapten permanentemente a la demanda social.	Programas de Obra Social
	Desarrollo de nuevas acciones de mejora como resultado de la recogida de información de los proyectos de obra social.	Programas de Obra Social
	Continuar la colaboración con universidades y escuelas de formación profesional y patrocinio de eventos de RSC.	Programas de Obra Social
	Contrastar el análisis de materialidad con la colaboración de un tercero independiente.	Definición del contenido
	Promover la creación de puestos de trabajo a personas en riesgo de exclusión social y de personas con discapacidad.	Programas de Obra Social
Proveedores	Avanzar en la exigencia de un compromiso de respecto al medio ambiente recogido contractualmente	Selección de los proveedores
	Continuar avanzando en el Sistema de evaluación de proveedores corporativos en el que se incluyen criterios de responsabilidad social.	Selección de los proveedores