

# BALANCE SOCIAL .. 2016 ..



**NUESTRA META, SER MEJORES**



# 1. Los valores del equipo

---

*Dinamismo*  
*Humildad*  
*Solvencia*  
*Cercanía*





## MISIÓN Y VALORES

“Ser una Entidad **solvente** que aporta soluciones financieras de **calidad**, a través de un **grupo humano** eficaz, que contribuya al desarrollo social, constituyendo un **referente** en el mercado, y obteniendo en ese proceso resultados económicos que garanticen nuestro **desarrollo**”.



## ► Visión

1. Ser uno de los **principales grupos** a nivel nacional con proyección internacional
2. Seguir manteniendo el Estilo Caja Rural:  
**Calidad Humana**  
**Trato Personalizado**  
**Profesionalidad**  
**Modernidad**
3. Ser Entidad de **referencia** en nuestro entorno
4. Voluntad de captación de cuota de mercado, siendo una Entidad con **éxito y carisma**



## ► Valores

- Orientación al cliente
- Adaptación al cambio
- Ambición
- Trabajo en Equipo
- Dinamismo
- Eficacia
- Orgullo de Empresa
- Responsabilidad con los compromisos asumidos
- Sencillez - Humildad



**Calidad humana  
y profesionalidad**



01 / b

## EMPLEADOS



**933**  
Empleados



**35**  
Media de edad



**46,20%**  
Mujeres



**12,35**  
Antigüedad media



**88,5 %**  
Titulados  
Universitarios

## 2. Incorporación en la empresa

---

*Nuevo  
potencial*







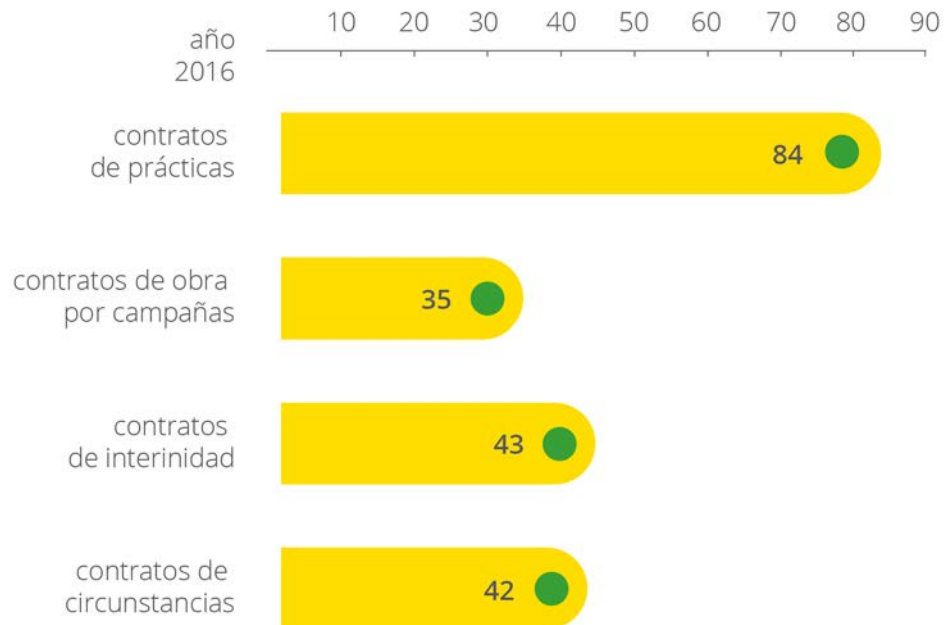
02 /a

## COMPROMISO CON EL ENTORNO UNIVERSITARIO

Gestionamos internamente el proceso de incorporación de personas a la organización de manera integral: desde la identificación de **candidatos potenciales**, su posterior **evaluación** hasta la decisión, **incorporación** y **acogida**.

*“Cuidamos”*  
el proceso y  
al candidato,  
con el objetivo  
de mostrar  
**coherencia**  
**con los valores**  
**corporativos**  
de **respeto y**  
**cercanía**.

## ► Contratos laborales

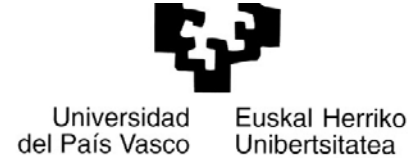




**Aportar valor en el  
acceso al mundo  
laboral.**



Mantenemos una sólida relación con todas las Universidades de nuestro entorno:

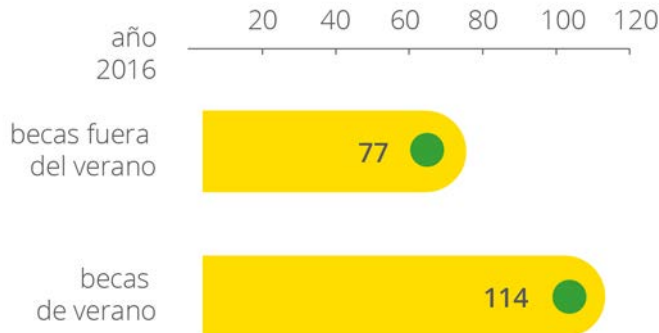




Y colaboramos a través de **Programas de Prácticas**, diseñados para completar la formación de los estudiantes, acercándoles la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidad y en definitiva, aportando mayor empleabilidad.

A través de estos programas, hemos incorporado en 2016, **191 becas formativas**.

### ► Becas formativas





# COMPROMISO CON LA NUEVA INCORPORACIÓN

En Caja Rural de Navarra, asumimos la obligación de desarrollo de las nuevas incorporaciones, **apoyamos y orientamos** como rasgo cultural, **confiamos** y damos responsabilidades y **exigimos esfuerzo y compromiso**.

El resultado de esta interacción y suma de factores definen al empleado de Caja Rural, aportando valor a la organización y desarrollo y empleabilidad al propio empleado.

▶ Contrato emocional  
[ win - win ]



**Exigimos**

- ▶ **Esfuerzo**
- ▶ **Compromiso**
- ▶ **Orientación al cliente**
- ▶ **Trabajo**

**Ofrecemos**

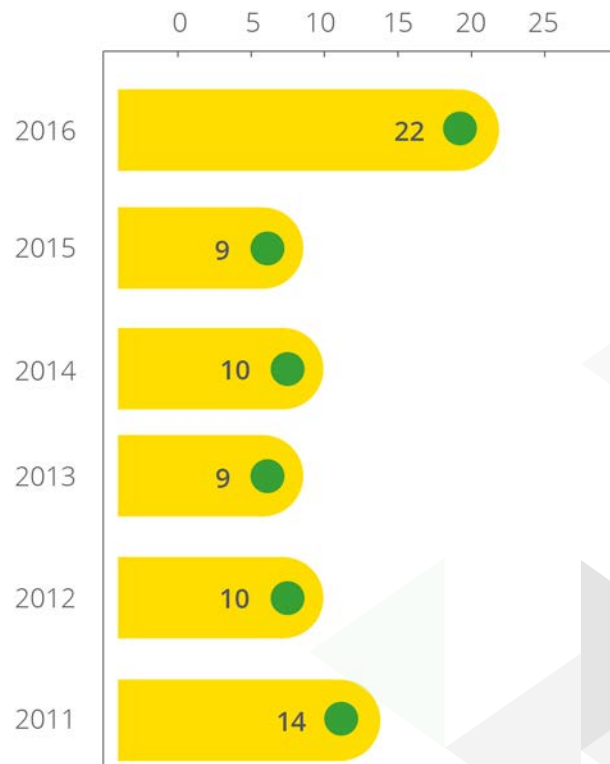
- ▶ **Apoyo**
- ▶ **Formación**
- ▶ **Desarrollo de habilidades**
- ▶ **Responsabilidades**
- ▶ **Polivalencia**

# COMPROMISO CON EL EMPLEO

En este año 2016 se han convertido **22 contratos temporales en indefinido**. Mantene-  
mos el compromiso de consolidar empleo,  
siempre condicionados por la situación de  
sector y de la propia Caja.



### ► Conversiones a contrato indefinido





# 3. COMUNICACIÓN

*Hablamos  
para  
entendernos*





03 / a

## COMUNICACIÓN INTERNA

La Comunicación Interna de la Caja está alineada con los rasgos del Estilo de Dirección (**optimista, cercano, humilde, equilibrado y directivo**) y se ha convertido en pieza clave ya que además de alinear las actitudes y conductas del equipo, ayuda a afrontar mejor los cambios del entorno y el mercado.

Hay reuniones periódicas para tratar diversos temas como formación, contratación de empleados, seguridad y salud, plan de igualdad, evolución de los datos de la empresa .

El Plan de Comunicación Interna tiene en cuenta tres premisas:

- 1.** Integrar el compromiso – Comunicación para vincular.
- 2.** Tecnología asociada a Comunicación Interna, nuevos sistemas de comunicación (ONDA, Portal del Empleado y Aula Virtual, así como correo electrónico y whatsapp)
- 3.** Riqueza en cuanto a la diversidad de empleados y diversidad de generaciones



---

Entendemos que el principal rasgo que define la comunicación de la Caja es la **CERCANÍA**, entendiéndolo como:

- ▶ Comunicar de forma eficaz y con empatía
- ▶ Hablar con todas las personas del equipo
- ▶ Considerar todas las opiniones
- ▶ Poder exigir con asertividad
- ▶ Transmitir confianza
- ▶ Conocer los problemas de todo el equipo
- ▶ Cultivar valores en el equipo, de optimismo, equilibrio y humildad.

## ► Esquema de flujos de Comunicación de la Caja



ONDA

CIRCULARES

NOTAS INFORAMTIVAS

TABLÓN ANUNCIOS

PORTAL EMPLEADO



### ► Comités / Reuniones

- C. de dirección
- C. de negocio
- C. de gestión
- Resp. Productos
- C. de calidad
- Reuniones zona
- Reuniones Oficina

### ► Resto Comunicación

1. Entrevistas
2. Visitas
3. Celebraciones
4. Acogida
5. Sugerencias
6. Tablón anuncios
7. Reclamaciones
8. Ideas y experiencias



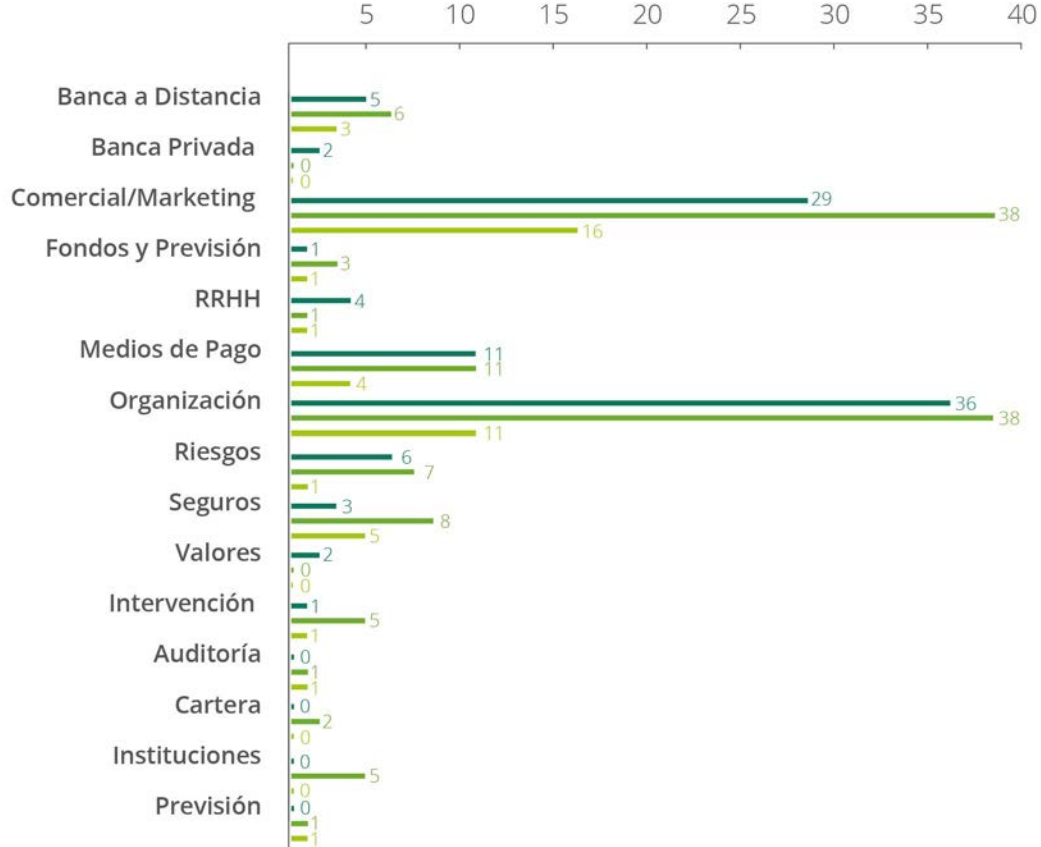
## IDEAS Y EXPERIENCIAS: INNOVACIÓN

El proyecto Ideas y Experiencias tiene la **finalidad de fomentar la innovación**, identificando nuevas oportunidades, para conseguir una mejora permanente.

**La base del proyecto es la participación continua** de todos los empleados, y la difusión del conocimiento entre todos ellos.

En los últimos años la participación de la plantilla ha sido notable, permitiendo mejorar en el servicio a nuestros clientes.

El número de ideas se ha visto incrementado en los últimos años, destacando los departamentos de **“Comercial/Marketing” y “Organización”**, que son las áreas en las que se han concentrado el número de ideas propuestas.



- 2017
- 2016
- 2015

\*NOTA: en 2017  
faltaría por  
incluir el último  
cuatrimestre



## NEGOCIACIÓN COLECTIVA

XXI Convenio con una vigencia del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2018, participamos en la Comisión negociadora en la parte empresarial con UNACC, Unión Nacional de Cooperartivas de Crédito junto con los sindicatos CC.OO. Y UGT.

En Caja Rural de Navarra existe un **sindicato único CC.OO.** con el que tenemos firmado un acuerdo de horarios con prórroga tácita cada año, que permite la flexibilidad de horarios.

Hay **reuniones periódicas** para tratar diversos temas como formación, contratación de empleados, seguridad y salud, plan de igualdad, evolución de los datos de la empresa .

Un **representante de los empleados** es miembro del **órgano de dirección** de la entidad, el Consejo Rector, siendo el consejero laboral.

## 4. Formación y Desarrollo

---

*Creciendo  
en nuestro  
trabajo*







## 04 /a

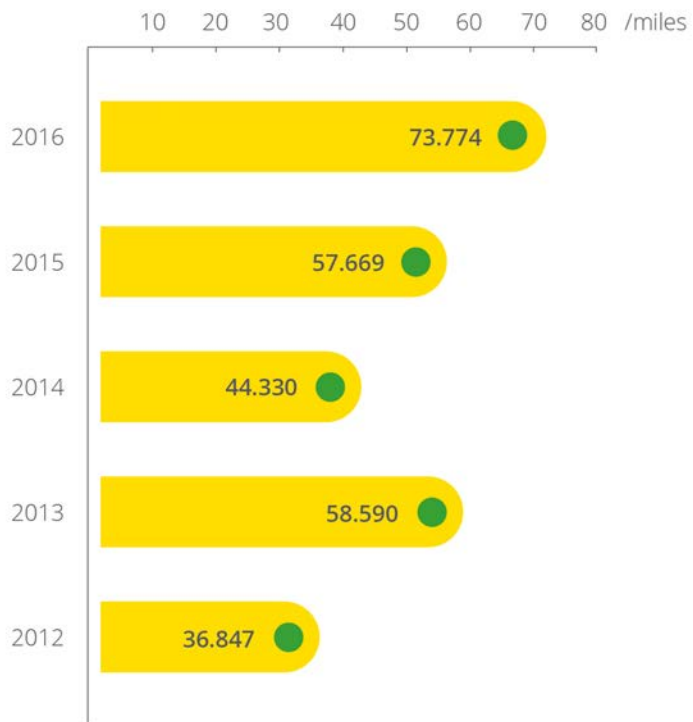
---

# MEMORIA DE FORMACIÓN

Incremento de las horas de formación por diversas razones:

1. Aumento de la oferta de **e-learning**
2. La buena **aceptación** de la plantilla que se ha apuntad voluntariamente
3. Oferta de cursos **DAF** con un número elevado de horas lectivas.

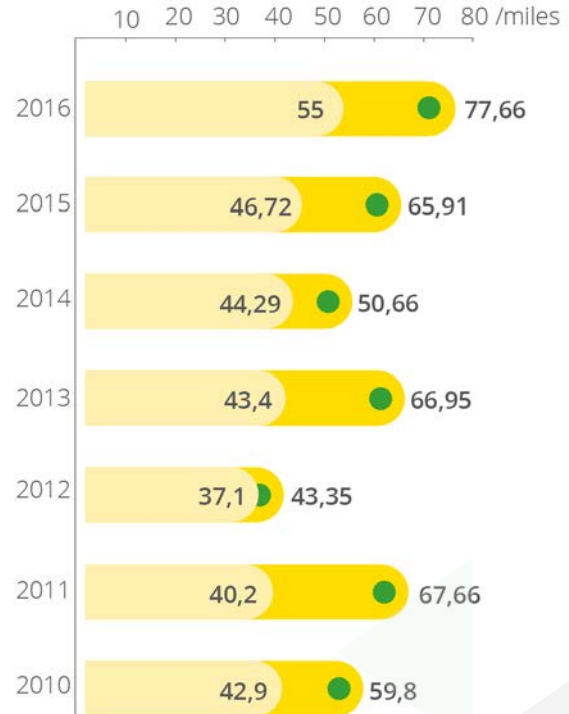
## ► Horas de formación



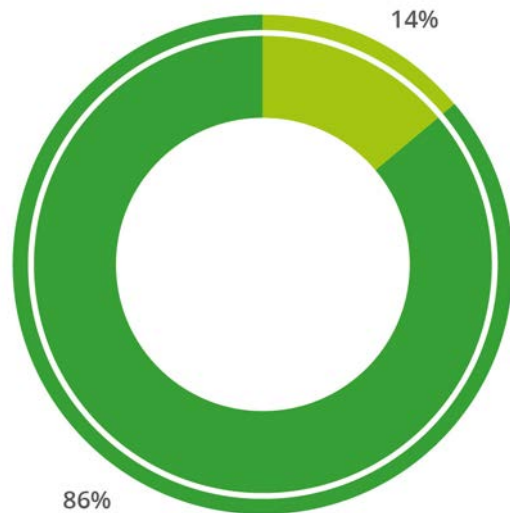


## ► Horas de formación por empleado

En 2016  
cada empleado de  
Caja Rural recibió  
una media de  
**65,91 horas**  
de formación



## ► Formación presencial vs e-learning



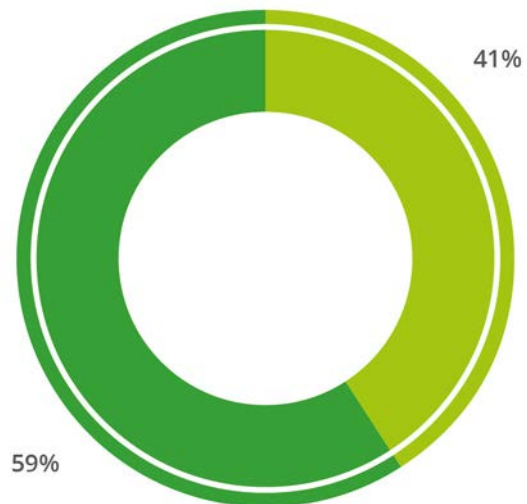
- 10.576 h. presenciales
- 63.198 h. e-learning



**Aprendemos  
unos de otros:  
Formación interna  
cercana y directa.**



## ▶ Horas de formación interna vs externa



- 4.358 h. formación externa
- 6.218 h. formación interna



# ASESORAMIENTO

Opción CRN, Contenido a través de Deusto, CISI, IFA, panorama 2018

La normativa Mifid II regulará los conocimientos de la plantilla en la labor de asesoramiento en productos de Inversión (Banca Personal y Privada).

Esta normativa entrará en vigor el uno de enero de 2018.

Mifid II nos obligará a discriminar tres tipos de empleados:

1. Los que podrán **asesorar**
2. Los que podrán **informar**
3. Los que no podrán **ni asesorar ni informar**



En Caja Rural de Navarra asesoramos a nuestros clientes en el día a día, por lo que nuestra opción es la de reforzar a la plantilla en su formación con el fin de que adquieran conocimientos avanzados para un mejor servicios de asesoramiento a nuestros clientes.

Nuestra apuesta es clara por la certificación externa:

nivel 3 o superior



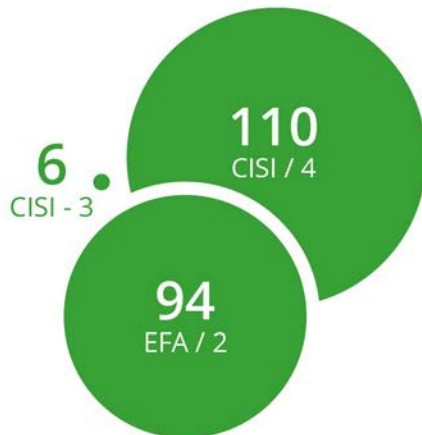
nivel 2



Desde el año 2005 hemos ido certificando compañeros en EFA, y a partir del 2016 se ha intensificado la formación de CISI.



► Empleados con certificado de asesoramiento



► Empleados estudiando actualmente



# 5. Apoyo social

---

*Junto a  
toda  
nuestra  
gente*



05 / a

## COMPENSACIÓN

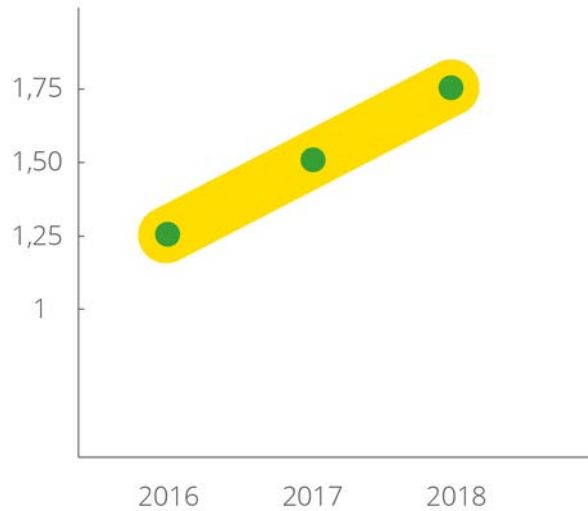
Partimos del Convenio Colectivo para las sociedades cooperativas de crédito y revisamos la retribución de cada empleado individualmente una vez al año. Prestando una atención personalizada a cada persona.

Cada **uno** de nosotros es **necesario** para el funcionamiento del equipo





## ► Subidas salariales con línea ascendente del último convenio



# IGUALDAD



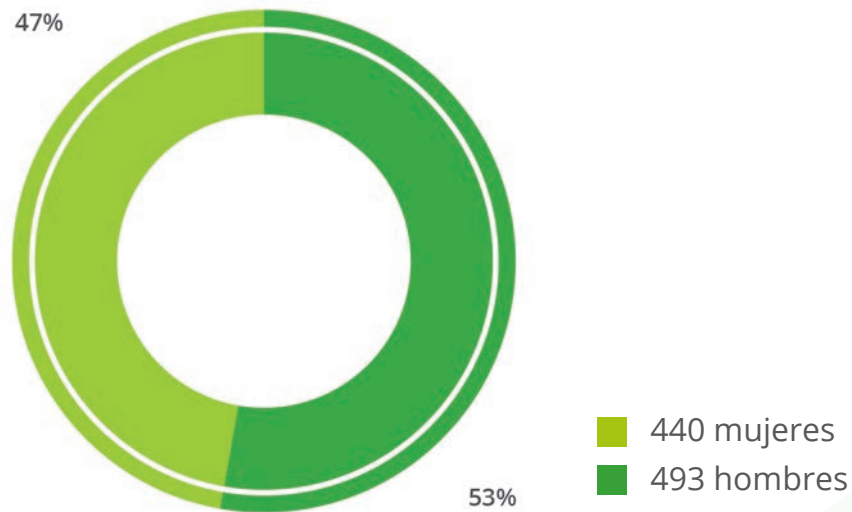
Nuestro objetivo, líneas de trabajo y acciones se concentran en fortalecer la cultura en favor de la igualdad, garantizando la igualdad de género en todos sus ámbitos.

La Igualdad alcanza una dimensión básica en nuestra empresa tanto en la relación entre compañeros/as, como la relación con los clientes con los que interactuamos.

Estamos convencidos de que la gestión en igualdad es una gestión más eficiente y mejora resultados, incidiendo en el desarrollo profesional de empleadas y empleados.

Caja Rural de Navarra cuenta con un grupo de empleados/as que se reúnen periódicamente para tratar estos temas. Este grupo está formado por empleados/as de SS.CC. y oficinas.

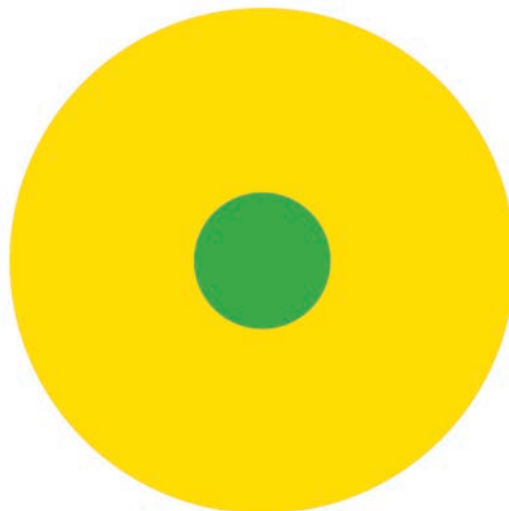
► Distribución de la plantilla por sexos [2016]



## ► Distribución de la plantilla por edad y sexo [2016]



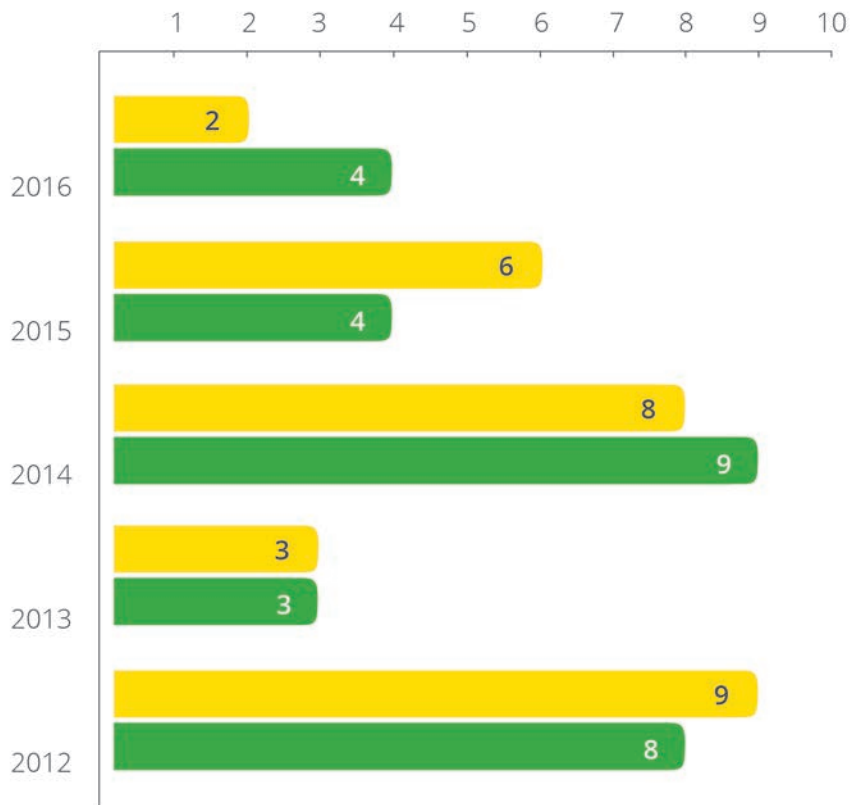
► Puestos de dirección de oficina [2016]



■ 72,68 hombres  
■ 27,32 mujeres



## ► Ascensos a puestos de dirección [2016]





# SEGURIDAD Y SALUD

Caja Rural de Navarra cumple con los **requisitos legales en materia de seguridad y salud**, buscando, buscando la excelencia.

Para lograr esa coherencia, somete al menos cada cuatro años su Sistema General de Prevención de Riesgos laborales a un control de **auditoría externa** a cargo de la autoridad competente.

- ▶ Todos los empleados/as de Caja Rural de Navarra son informados nada más entrar en la entidad de los niveles de seguridad y salud que deben alcanzar para desarrollar su trabajo de forma eficiente.
- ▶ Caja Rural de Navarra cuenta con un Comité de Seguridad y Salud que trata todos los temas en materia de salud laboral y prevención, así como el diseño de todos los protocolos de actuación.
- ▶ Contamos con un servicio externalizado de Vigilancia de la Salud que coordina el seguimiento preventivo de todos los empleados/as. Existen protocolos de actuación de seguimiento e intervención.
- ▶ Caja Rural de Navarra ha diseñado un protocolo de Actuación ante situaciones de Atraco, poniendo en conocimiento de los empleados/as una serie de situaciones preventivas para poner en práctica ante posibles casos de atraco.



05 / f

## VOLUNTARIADO

Concebimos el **compromiso social** como uno de los valores corporativos de Caja Rural de Navarra, proponiendo diversas actividades solidarias en las que los empleados pueden participar cada año.

El objetivo de los diferentes programas de voluntariado es impulsar el compromiso de los empleados de Caja Rural de Navarra con la sociedad, fomentando el voluntariado como **valor de solidaridad y participación**, y canalizando las inquietudes solidarias de manera organizada





Nuestra principal motivación con las acciones de voluntariado tienen como objetivo **aportar valor a la sociedad y el retorno positivo** a Caja Rural de Navarra desde un compromiso ético, favoreciendo el círculo de clientes, proveedores, empleados y sociedad.



bilbaotriathlon  
20/5/2017  
LMALE 189981

Bilbao Triatlón



Banco de  
alimentos




Pajes  
Reyes Magos



Vuelta Ciclista  
a España



Bicicleta  
solidaria



Dona Sangre,  
dona VIDA

Tu colaboración  
salva vidas

Adona dona

# 6. Plan Estratégico 2016-2019

---

*Compromiso  
Desarrollo  
Retos*





La **transformación cultural** para con los objetivos estratégicos de la Caja empieza por los **empleados**.

Para ello, Caja Rural de Navarra ha diseñado una estrategia de gestión de personas que se centra en **ocho pilares**.





06 / a

## COMPROMISO EN CRN

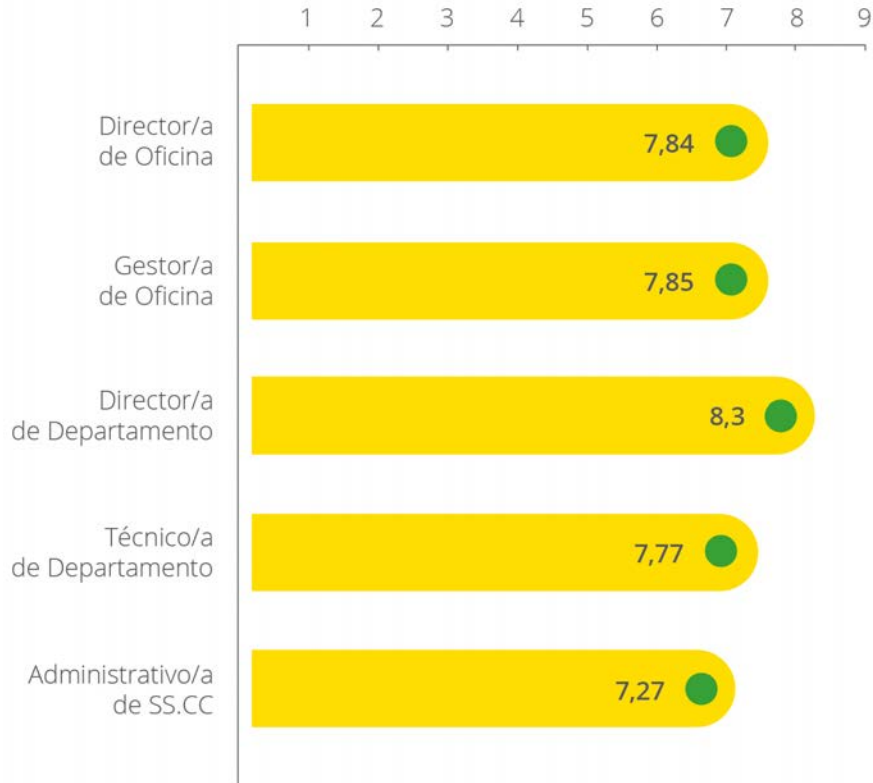
“Se trata de  
un rasgo identitario,  
y un valor como tal”.

Actualización y revisión.





## ► Medición del Compromiso por puesto en Caja Rural de Navarra.



Fuente: Estudio elaborado por Departamento de Sociología de la Universidad de País Vasco. Enero 2017. Porcentaje de participación del 82% de los empleados en el estudio.

**06 / b**

---



## **VALORES CORPORATIVOS**

**Revisión y adaptación a la  
realidad de la Caja y del  
negocio.**

**Reforzar el modelo del**



**06 / c**

---



# **MEJOR PROGRAMA DE PRÁCTICAS**

Foco en la fuente de incorporación principal a la Caja :

- 1.** Revisión del diseño
- 2.** Seguimiento del programa
- 3.** Comunicación positiva

06 / d



# GESTIÓN DEL TALENTO

Diseño de un modelo integral desde la identificación a la gestión y desarrollo del potencial en la organización.





# TRANSFORMACIÓN

Adaptación de las personas a la transformación tecnológica y del negocio.

1. Desarrollo de conocimientos
2. Habilidades
3. Hábitos
4. Cultura





## FUNCIÓN DIRECTIVA

Desarrollar el perfil directivo hacia un liderazgo transformador. Las empresas hoy necesitan evolucionar de manera rápida para adaptarse a los constantes y acelerados cambios que caracterizan a nuestra sociedad.

¿Cómo actúa el líder transformador?

- Pune pasión al trabajo
- Predica con el ejemplo
- Estimula al equipo
- Cuida de cada miembro
- Motiva al equipo
- Potenciar la función desde dos pilares (exigencia y confianza) para la mejora de los resultados.
- Mayor descentralización y autogestión.

06 / g

## CRECIMIENTO

Proyección de necesidades  
y desarrollo de los equipos.





**06 / h**

---

# **GRUPO CAJA RURAL**



- 1.** Tracción en el Grupo
- 2.** Dinamismo y orientación estratégica
- 3.** Aprovechamiento de sinergias