

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CAJA RURAL DE TERUEL

CIF:F44002756

Plaza Carlos Castel nº: 14 (El Torico)

44001 - Teruel

Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Caja Rural de Teruel, Sociedad Cooperativa de Crédito Limitada

02 - Dirección - CP - Población

Plaza Carlos Castel, 14 44001 Teruel

03 - Sector. Actividad

Cooperativa de Crédito - Financiero

04 - Año comienzo actividad.

26 de Octubre de 1946.

05 - Número de personas empleadas

196

06 - Persona contacto

Javier Remón Domingo

07 - E-mail contacto

jremondo_crteruel@cajarural.com

08.- Página web

www.ruralteruel.com

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

educación, formación, etc)

1.1 Información adicional

Por nuestra actividad temas económicos, políticos o medioambientales tienen muchísima importancia en nuestro negocio diario. Por ello tenemos que estar pendientes día a día de cualquier cambio que se produce para tomar medidas y adaptarnos rápidamente.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

2.1. Información adicional

Precisamente por su tamaño las Pymes pueden tener más flexibilidad y rapidez para adaptarse , cada día, a las nuevas circunstancias.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

3.1. Información adicional

En nuestra Entidad, destinamos voluntaria y anualmente una dotación presupuestaria para fines y actividades sociales y ambientales, entre otras. Como Cooperativa de Crédito el retorno social es uno de nuestros objetivos estratégicos.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

4.1. Información adicional

La Caja Rural de Teruel destina, cada año, parte de sus beneficios a dotar el Fondo de Educación y Promoción, para a su vez atender demandas de sus socios, clientes o colectivos de cualquier clase. Concretamente en el artículo 27 (apartado C) de sus Estatutos , se dice textualmente :

"1,- El Fondo de Educación y Promoción se destinará a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades :

c) La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental"

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

5.1. Información adicional

Caja Rural de Teruel por la función financiera y social que realiza , fundamentalmente en la Provincia de Teruel, mantiene relación constante con cualquier persona o colectivo de su entorno ya que por su actividad y su cuota de mercado se encuentra plenamente integrada en el tejido social de la misma, no solo por sus trabajadores sino por cualquier persona o colectivo de nuestro territorio.(políticos, asociaciones, entidades públicas y privadas, fundaciones, Colegios Profesionales, Asociaciones Empresariales, etc....)

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

6.1. Información adicional

Se tienen en cuenta todas las circunstancias de los grupos de interés, especialmente en la situación actual , social y económica, de nuestra Provincia, tomando las decisiones pertinentes que permitan beneficiar a sus socios, clientes y a la Sociedad en General .

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

7.1. Información adicional

En las páginas 60 y 61 del Plan Estratégico de la Caja (2017-2019) se hace mención a como debe ser el Modelo de gestión basado en Valores :

- Humildad
- Seriedad (Predicar con el ejemplo)
- Coherencia (para generar confianza)
- Lealtad
- Intolerancia con la mala fe.
- Compañerismo.
- Compromiso de los empleados
- Potente cultura de Empresa.
- Solidaridad con las personas en situaciones de necesidad.
- Transparencia....

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

Cada vez que se hace un Plan Estratégico se da a conocer a todos los empleados , además, se proyecta y explica en la Asamblea General , anual, de la Caja Rural que es abierta para todos los socios de la misma.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

9.1. Información adicional

Caja Rural de Teruel renueva todos los años los objetivos y actuaciones en materia de Responsabilidad Social. Como ya hemos comentado existe el Fondo de Educación y Promoción , que se nutre con parte de los beneficios de la Entidad y del que, anualmente, una parte se dedica a estos temas.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

10.1. Información adicional

Por las circunstancias actuales y la problemática de nuestro territorio no se plantean objetivos ni indicadores. Vivimos en un entorno cambiante y muy complejo al que Caja Rural de Teruel presta ayuda constantemente sin plantearse objetivos marcados de antemano.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

11.1. Información adicional

Por medio del Departamento de Marketing del Banco Cooperativo en el que Caja Rural de Teruel participa conjuntamente con todas las Cajas de su Grupo , se está al día de las tendencias del Mercado, exactamente igual que cualquier Empresa de otra actividad . Y se comercializan productos y servicios competitivos y que cumplan con las expectativas de los clientes.

La Caja también tiene contratada una Empresa que realiza visitas "ocultas" a las diferentes Oficinas de la Entidad , para comprobar la calidad de los productos y servicios, información recibida, cumplimiento de la normativa, tiempos de espera en las Oficinas, orden, limpieza, información de folletos y paneles, tableros de anuncios, etc.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

12.1. Información adicional

La información y la formación de los empleados es fundamental para estar al día y cubrir las expectativas de los clientes. Hoy en día casi todas las Entidades tienen los mismos

productos y servicios con precios muy parecidos.

La diferencia entre las Entidades radica, casi exclusivamente, en la formación y en el trato de las personas y la confianza que se transmite a los clientes. Para ello los empleados deben de cumplir con los requisitos exigidos por la Entidad y que ya hemos visto, como : Humildad, seriedad, coherencia, lealtad, etc. y, a su vez, la Caja pone a su disposición los medios necesarios para que conozcan perfectamente todos los productos que se comercializan, en temas tan variados como la legislación, fiscalidad, etc.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

13.1. Información adicional

En la actividad que desarrolla la Caja Rural de Teruel, de forma permanente, se tienen que estar innovando productos y servicios que satisfagan a los clientes y a nuestro entorno. Además estos cambios y adaptaciones tienen que ser casi inmediatos ya que, en caso contrario, se perderían competitividad y oportunidades.

Estos cambios tienen que ser tanto en los propios productos y servicios como en el coste de los mismos e , independientemente del tamaño de nuestra Entidad, tienen que estar al nivel de los mejores. .

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

14.1. Información adicional

Los aspectos sociales son fundamentales en la calidad de nuestros servicios, fundamentalmente en tema de inclusión bancaria, donde damos servicios en municipios pequeños, acercando nuestros productos y servicios financieros a toda la provincia.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

15.1. Información adicional

En Caja Rural de Teruel se está tan concienciado de este Servicio que, al margen de otras actuaciones puntuales, con fecha 2 de Junio de 2010 se firmó un Convenio con la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en la que se adhirió a este sistema. Se desconocen las Entidades Financieras que hay adheridas a nivel nacional, pero , al menos, en la fecha de la firma Caja Rural de Teruel fue la primera. Actualmente , posiblemente siga siendo la única. En dicho Convenio, entre otras cosas, se declara lo siguiente : "2º. Que conoce la regulación del Sistema Arbitral de Consumo contenida en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, y acepta que los conflictos que puedan surgir con sus consumidores sean resueltos a través del procedimiento previsto en dicha norma, por la Junta Arbitral de

Consumo de Aragón".

En todas las Oficinas de Caja Rural de Teruel figura el Logo, más la información , al respecto, por si algún cliente quiere hacer uso de él.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

16.1. Información adicional

En relación a la Transparencia informativa sobre los productos y los servicios, Caja Rural de Teruel , cumple con todos los requisitos exigidos, además de figurar, como ya hemos visto en el Plan Estratégico (2017-2019) en un lugar destacado en el Modelo de Gestión basado en valores. .

En temas de inversión de clientes se realizan los test de "Idoneidad" y de "Conveniencia" en función de temas tan importantes como la inversión elegida o asesorada, la edad y la cultura del cliente, etc.

En temas de Activo (Préstamos), todo se formaliza delante de un Notario que da fe e informa de los importes, tipos de interés, comisiones, si las hay, etc. Si la Financiación es hipotecaria se cumplimentan documentos como la "Fiper"(Oferta vinculante), se respetan los plazos de comunicación, etc. .

Se realizan simulaciones con diversas cantidades y plazos en función de la capacidad de amortización del solicitante. También se informa , previamente, de otros gastos no bancarios que conllevan las operaciones, como gastos de Notaría, Registro, Impuestos, etc.

Por lo que respecta a las comisiones por servicios, cuando hay cambio de tarifas se informa , de forma fehaciente, a todos los clientes. Además se exponen todos los datos en los tableros de anuncios de las Oficinas. Y cualquier cambio de comisiones tiene que estar autorizado por el Banco de España. La normativa es muy estricta en este sentido y se cumple escrupulosamente.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

17.1. Información adicional

En Caja Rural de Teruel hay establecido un Comité denominado "de mejoras" en el que participa la Empresa , miembros del Comité de Empresa y otros empleados. La finalidad del mismo es estudiar e implantar mejoras de todo tipo en la Empresa y está al alcance de cualquier empleado.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución)

y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

18.1. Información adicional.

En Caja Rural de Teruel se promueve sin ninguna restricción, a cualquier empleado, la promoción interna como prioridad en los ascensos y nombramientos. Por otro lado tenemos un curso de formación en igualdad de derechos. Añadido a ello entre los cursos de formación que obligatoriamente deben realizar los empleados, tenemos un curso sobre igualdad de oportunidades con el objetivo de fomentar esta cultura de la igualdad que preside nuestras políticas entre los empleados de la Entidad.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

Existen permisos retribuidos para el cuidado de familiares enfermos.
En procesos maternales reducciones de jornada y adecuación del puesto de trabajo.
Existe la posibilidad de poder trabajar desde casa.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

20.1. Información adicional.

Tenemos, de forma permanente, portales de formación en muchos temas bancarios, informáticos, masters, etc...
Los empleados acceden gratuitamente para poder hacer cuantos cursos deseen.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

21.1. Información adicional.

La formación y el desarrollo profesional constituyen un pilar básico en la política de personas de nuestra Entidad, dotando un presupuesto de formación, estableciendo planes de formación anuales y atendiendo las propias solicitudes de los empleados. También contamos con ayudas de estudio para empleados.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

22.1. Información adicional.

Nuestra Entidad tiene un seguro privado de salud para todos los trabajadores sin coste para ellos.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

23.1. Información adicional.

En nuestra política de compras se tienen en cuenta factores sociales.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

24.1. Información adicional.

Por nuestro compromiso con la provincia de Teruel, fundamentalmente favorecemos establecer relaciones con proveedores locales, aportando al territorio donde estamos presentes.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

25.1. Información adicional.

Caja Rural de Teruel destina todos los años una parte de sus beneficios a dotar el Fondo de Educación y Obra Social, como ya hemos visto antes y que figura claramente en los Estatutos de la Entidad. Una parte de esa asignación va a proyectos sociales y ayudas a los más necesitados de nuestro territorio, así como a Proyectos del denominado "Tercer Mundo".. Algunas de las actuaciones de 2016, para proyectos sostenibles, han sido a favor de :

Cáritas

Delegación de Misiones

Fundación CEPAIM

Manos Unidas

Médicos Mundi

Acción Solidaria Aragonesa

Cooperación Internacional

Todos estos proyectos son revisados posteriormente para ver el grado de cumplimiento y la finalidad de los mismos.

Fundación Iluminafrica

Fundación San Ezequiel Moreno

Fundación Carlos Pauner, etc.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

26.1. Información adicional.

Caja Rural de Teruel es la única Entidad financiera de la Provincia de Teruel, por lo que es importantísima su actuación en el territorio dónde está establecida. Sus actuaciones tienen una importante repercusión en todos los aspectos de sus habitantes y estas actuaciones forman parte de la propia actividad de la Caja, Intenta mejorar la vida de sus habitantes , no solo por el dinero que se destina sino por la filosofía de la propia Entidad. Las personas que viven en nuestro territorio tienen en la Caja un referente a la hora de poder emprender proyectos, no solo lucrativos, propios de la actividad financiera, sino de cualquier otro tipo. Estas actuaciones se desarrollan por medio de las Instituciones que existen en nuestra Provincia.

Además la Caja también se apoya en otras Instituciones para poder realizar esta función Social. Concretamente existe en la Universidad de Zaragoza la Catedra "Cooperativas y Economía Social Caja Rural de Teruel" , cuyos objetivos principales son :

?Fomento del conocimiento de las cooperativas y de las organizaciones de la Economía Social en el ámbito de la comunidad universitaria.

?Promover la iniciativa emprendedora en el ámbito de la comunidad universitaria y en colaboración con las instituciones del sector de la Economía Social.

?Fomento de la investigación de la realidad, problemática y perspectivas de las cooperativas y la Economía Social

Esta es una de los patrocinios y colaboraciones que se realizan con la Universidad .

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

27.1. Información adicional

Hay actuaciones , tanto a solicitud personas o Instituciones, como promovidos por la propia Caja. Todas las solicitudes se pasan al Consejo de la Caja, que se celebra una vez al mes. Posteriormente las ayudas son dadas a conocer a los medios de comunicación.

En el caso de las ayudas del 0,7% de ayuda a países no desarrollados, se convocan convenientemente en los medios de comunicación para que se puedan presentar todas las solicitudes que se estime conveniente, que se presente en tiempo y forma y que la finalidad de las mismas sirva para fomentar el trabajo, la productividad y el desarrollo en aquellos sitios donde se vayan a realizar.

En cualquier actuación realizada como Acuerdos de Subvención, Convenios, etc. se informa en el mismo día a toda la red de empleados de la Caja.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

28.1. Información adicional

Todas las actuaciones que se aprueban por parte de la Caja son comunicadas de forma inmediata a los medios de comunicación locales, provinciales y regionales y a algunos nacionales. Estos medios los publican de forma regular. Además existen las Redes Sociales de la propia Caja (Facebook y Twitter) para darlos a conocer, también de forma inmediata, tanto en texto como fotos, comentarios, etc.

También se dan a conocer en la Web de la propia Caja: www.ruralvia.com/teruel/

También se mencionan, como ya hemos dicho, en la propia Asamblea de la Caja, por si alguno de los socios asistentes tiene alguna duda al respecto.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

29.1. Información adicional.

Toda la basura que se genera en la Entidad es prácticamente papel. En todas las Oficinas existen trituradores de papel que cuando se encuentran llenos se llevan directamente al contenedor de papel.

En el caso de que no sean documentos que se hayan triturado nuestra Entidad se trasladan al Centro ATADI (Entidad de disminuidos síquicos) quienes los destruyen y, a su vez, los depositan también en contenedores al efecto.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

30.1. Información adicional.

Una de las misiones estratégicas que tiene nuestra Entidad es mantener los habitantes en el territorio, así como la actividad económica, social, etc.

Para ello se apoya de forma muy importante a las Empresas y trabajadores de nuestro territorio. Nuestro personal atiende en 17 municipios que si no estuviera la Caja Rural no habría ningún servicio financiero. También mantiene Oficina fija permanente en 12 municipios con menos de 500 habitantes.

La finalidad de esto, no es buscar la rentabilidad, sino, fundamentalmente, evitar la despoblación del territorio.

Por otro lado Caja Rural de Teruel es Patrona desde el año 2007 en la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías en Aragón, para promover y fomentar las Energías Renovables. .

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

31.1. Información adicional

En la medida que la naturaleza de nuestra actividad (intermediación financiera lo permite), dado que no tenemos un consumo de productos o materias primas, ponemos en práctica la economía circular.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

32.1. Información adicional

Por la Actividad de la Caja Rural de Teruel directamente no se realizan aspectos ambientales asociados a ésta,
Pero si que se apoyan a otros Colectivos que desarrollan estas actividades, como el Colectivo "Sollavientos", quien divulga la protección de los paisajes y el territorio de nuestro entorno de forma constante.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La implicación de la Caja en el tejido social y económico de nuestro territorio y la preocupación por mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Realizar actuaciones que sirvan para concienciar más a los habitantes de nuestro territorio sobre la preservación y mejora del medio ambiente.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?