



Auzolan

Hoja Informativa del Colegio Navarro de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología
Nafarroako Politologoek eta Soziologoek Elkargoaren Berripapera

Número 30 - junio de 2010

30. zkia. - 2010ko ekaina

De interés



Responsabilidad Social Empresarial

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la forma de gestionar las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, plantilla, proveedores, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Está compuesta por tres pilares básicos que son lo **social**, lo **económico** y lo **medioambiental**. Con ello se pretende mejorar la situación competitiva y el valor añadido de la empresa. En definitiva, supone un cambio en los valores y en la forma de gestionar la empresa y su aplicación e integración es voluntaria.

La RSE se inserta dentro de un nuevo modelo cultural de entender el mundo en el que las expectativas de la ciudadanía respecto a cuestiones medioambientales, sociales y de transparencia, son cada vez mayores.

RSE EN LAS PYMEs NAVARRAS

EL PROGRAMA CRANA RSE: UNA APUESTA POR LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD

Ana Carmen Irigalba, responsable del Programa en el Centro de Recursos Ambientales de Navarra



La Responsabilidad Social constituye una de las ramas emergentes de trabajo con todo tipo de organizaciones, no sólo con las empresas, también con las organizaciones sociales y la administración. El potencial de desarrollo de la Responsabilidad Social es enorme y los sociólogos- as estamos llamados a desempeñar un papel clave. Es una oportunidad fantástica para poner en valor los aspectos diferenciales de nuestra profesión.

Entre otras, las aportaciones desde la Sociología podrían enfocarse hacia: aportar valor con una dimensión estratégica a la entidad que la realice, aglutinar elementos

sociales, económicos y ambientales, comunicar con transparencia y muy especialmente se ha de trabajar en procesos de participación con los grupos de interés. Y esto son sólo guiños a nuestro ámbito profesional, pero más allá de técnicas y concreciones metodológicas están las habilidades de análisis de puesta en relación de aspectos de manejo de escenarios complejos en los que podemos guiar a quienes inicien un camino hacia la Responsabilidad Social.

A continuación os presento el programa en Responsabilidad Social Empresarial que estamos desarrollando actualmente en CRANA y del que soy responsable.

Desde hace más de cinco años coordino los proyectos forales y europeos que dirigimos a las empresas, más concretamente PYMEs, para ayudarles en la introducción del medio ambiente en su gestión.

Todo este trabajo con las empresas ha generado una manera de hacer y un conocimiento que hemos trasladado a nuestra propuesta para abordar la RSE.

Este trabajo en Responsabilidad Social en las empresas de Navarra está estrechamente conectado y desarrolla el Programa de RSC que el Gobierno de Navarra aprobó en 2008.

EL ENFOQUE RSE: SOSTENIBILIDAD, MULTIDIMENSIONALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

La Unión Europea, en su libro verde sobre Responsabilidad Social Empresarial, define ésta como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales."

Hablamos, por tanto, de trabajar por un modelo de empresa capaz de compatibilizar la maximización de

los beneficios con la implantación de prácticas sociales y medioambientales, lo cual liga la RSE **al concepto de sostenibilidad y a la multidimensionalidad inherente a éste**. Así, una triple dimensión - social, económica y ambiental- se incorpora a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen las variables que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones. El incluir con carta de naturaleza los componentes sociales y

ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo, mejora la calidad de los productos o servicios que ésta ofrece a la sociedad. Debe redundar por tanto en su viabilidad, su posicionamiento en el mercado y la calidad de vida de sus trabajadores.

El enfoque RSE que se promueve desde el CRANA no se limita a uno de los aspectos de la gestión de la

RSE (grupos de interés, cultura, estrategia, operativa, transparencia o rendición de cuentas), sino que **trabaja hacia un sistema integrado para implantarlo en el día a día de la empresa**. Además, se desarrolla un enfoque estrechamente vinculado al Modelo EFQM, aunque con una apuesta más firme por la sostenibilidad como componente fundamental.

En términos más generales,

hablamos de actuaciones y líneas de trabajo ligadas con la estrategia y el negocio de la empresa, voluntarias, que deben tener en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés y de carácter público, que pueden estar sujetas por tanto al escrutinio de terceros para verificarse y comunicarse.

Nuestro enfoque no se plantea desde la definición de un modelo

ideal de empresa socialmente responsable al que todo el mundo debe aspirar, ya que sabemos que la realidad de cada empresa está definida por variables y contextos muy diferentes. Hablamos más bien de un **proceso de reflexión y mejora continua**, profundamente adaptable a cada situación específica, que ayude a las empresas a integrar con profundidad los criterios de responsabilidad social empresarial.

RSE: UN MARCO IDÓNEO PARA UN MEJOR POSICIONAMIENTO DE LAS PYMES

Aún en nuestros días, una parte importante de la sociedad parece seguir vinculando conceptos como innovación o Responsabilidad Social Empresarial a las grandes empresas, a las que supone capaces de invertir esfuerzos y recursos en estas materias. Y, por el contrario, se sigue asociando a las PYMES -en buena medida- a una imagen de tradición, apego al pasado y aversión a los cambios.

Ello no responde a la realidad y, de hecho, algunas PYMES son líderes en innovación, investigación y sostenibilidad. Pero sí es cierto que muchas PYMES, por su propia naturaleza, enfrentan mayores dificultades para acceder a ciertas prácticas y modelos de gestión que cada día cobran mayor peso e importancia tanto en la organización interna de la empresa como en su relación con los clientes y la sociedad.

Consciente de este escenario, el Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA) lleva años trabajando en colaboración con diferentes Departamentos del Gobierno de Navarra -en particular el **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo**-, la **Fundación Biodiversidad**, la **Confederación de Empresarios de Navarra (CEN)**, las **asociaciones empresariales de carácter territorial, sectorial y transversal** y otras entidades públicas y privadas para apoyar el esfuerzo de las PYMES en su camino hacia un horizonte de

sostenibilidad.

Así, se han venido desarrollando -ya desde la apertura del CRANA en 2003- importantes esfuerzos en materia de ahorro y eficiencia energética, auditorías ambientales, desarrollo de planes de mejora, formación de los trabajadores, puesta a punto de metodologías ad hoc o información y sensibilización en materia de gestión ambiental en la empresa.

Dándole una continuidad natural a este esfuerzo, llevamos años embarcados -en estrecha alianza con el **Departamento de Innovación,**

Empresa y Empleo y otras entidades- en una amplia línea de trabajo orientada a profundizar y extender el enfoque RSE entre las pequeñas y medianas empresas de Navarra: el programa CRANA-RSE. Es un ámbito de actuación que pretende **contribuir a mejorar la competitividad de las PYMES navarras y a potenciar la ecoinnovación**, entendida ésta como la búsqueda activa de estrategias, metodologías y procesos que permitan a las empresas navarras ser pioneras en un mercado y en una sociedad cuyas inquietudes ambientales y sociales crecen de día en día.



LA METODOLOGÍA INNOVARSE: UNA HERRAMIENTA PARA LA ACCIÓN

Uno de los ejes del trabajo desarrollado es la **metodología InnovaRSE**, diseñada específicamente para el CRANA por un amplio equipo de profesionales en el marco de los objetivos y metas del trabajo en RSE. Así, se han aunado los esfuerzos y las visiones de expertos en Responsabilidad Social Empresarial y de profesionales de las PYMES navarras para generar un instrumento de trabajo útil, sencillo y eficaz.

Para ello, se han revisado con detalle otras metodologías existentes, tratando de aportar nuevos enfoques desde lo ya construido y, muy especialmente, ajustando las herramientas disponibles a la realidad de la

pequeña empresa, teniendo en cuenta tanto sus ritmos y recursos disponibles como los beneficios que la RSE puede aportar a una PYME. La **metodología InnovaRSE es ya una herramienta de referencia** para abordar la incorporación sistemática de la RSE en la pequeña y mediana empresa, dentro de un proceso de mejora continua que apoye cada particular estrategia de gestión y ayude en lo posible a mejorar la competitividad y el posicionamiento de la empresa en su entorno social y económico.

La **metodología InnovaRSE** entiende la Responsabilidad Social Empresarial como un **proceso de reflexión y mejora continua**, profundamente adaptable a cada situación específica, que ayude a

las empresas a incorporar aspectos de RSE en su estrategia a medio y largo plazo y en su operativa diaria a corto plazo. Se ha concebido procurando que su adopción no suponga una carga más para las empresas implicadas, sino como un **instrumento de apoyo y acompañamiento**, una ayuda real para la planificación y la gestión. Para ello, basa la estrategia de intervención en dos ejes fundamentales: la elaboración de un **Diagnóstico** de la situación de partida de la empresa en materia de RSE y la consecuente redacción de un **Plan de Actuación** que permita a las PYMES avanzar con firmeza en el camino de la responsabilidad social.

LOS DIAGNÓSTICOS Y LOS PLANES DE ACTUACIÓN: DOS PASOS CLAVE EN LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

El diagnóstico RSE conforma la primera fase de la **metodología InnovaRSE** y constituye una herramienta metodológica que nos permite, en primer lugar, **obtener una foto fija de la empresa en materia de RSE** y, posteriormente, plasmarla en un documento útil -el Informe de Diagnóstico- para comunicar tanto interna como externamente el estado de la empresa en el ámbito de la responsabilidad social.

Una vez completado el diagnóstico, la empresa dispone, de una forma clara y comprensible, de toda la información suficiente sobre su situación de partida con respecto a la RSE, sus principales fortalezas y debilidades, las **buenas prácticas** que forman parte, ya en la situación de partida, de la estrategia, la planificación o la gestión de la empresa y las **áreas de mejora** en las que deben centrarse específicamente los esfuerzos posteriores.

Así, la empresa se sentirá ya dispuesta a **elaborar su propio Plan**

de Actuación en materia de Responsabilidad Social Empresarial, para lo cual sigue contando con el apoyo explícito de la metodología InnovaRSE y de los recursos de acompañamiento que se facilitan desde las entidades ligadas al programa.

Dicho Plan de Actuación permite reflexionar y elaborar una propuesta de intervención RSE en el marco de la empresa que incluye una redefinición de la misión y la visión de la empresa, un análisis riguroso sobre los grupos de interés y el modo en que éstos influyen o se ven afectados por la actividad de la empresa, unos objetivos claros y sus correspondientes acciones de

mejora, así como los necesarios mecanismos de seguimiento y control que permitirán convertir al Plan de Actuación en un instrumento útil de cambio hacia un escenario RSE.

Los pasos necesarios para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Actuación están perfectamente diseñados y desarrollados en la **metodología InnovaRSE**, que está siendo testada y mejorada gracias a su introducción en un número importante de empresas y en cuya puesta en práctica han sido formados y acreditados más de veinte consultores de la Comunidad.



EL PROGRAMA CRANA RSE: UNA INTERVENCIÓN AMBICIOSA CON VALIOSOS ALIADOS

Uno de los ejes de la intervención hasta el momento ha sido el convenio firmado en 2008 entre la Fundación de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA) y la Fundación Biodiversidad, gracias al cual se ha puesto en marcha el proyecto **Ecoinnovación y Responsabilidad Social Empresarial en las PYMEs navarras. EcoinnovaRSE**. Es un proyecto cofinanciado por el Fondo Social Europeo (FSE), en el marco del Programa Operativo Adaptabilidad y Empleo 2007-2013, a través del Programa empleaverde de la **Fundación Biodiversidad**.

En esta apuesta por la competitividad sostenible contamos además con la valiosa colaboración de algunos actores clave: la **Confederación de Empresarios de Navarra (CEN)**, el **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra**, la **Sociedad para el Desarrollo de Navarra (SODENA)** y **La Caixa**.

Contamos además con el soporte de numerosas recomendaciones internacionales y estatales sobre la

materia, que en el ámbito foral se materializan muy especialmente en el **Programa de incentivación, promoción e impulso de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en Navarra**, aprobado por el Gobierno de Navarra en diciembre de 2008 y que empezó su andadura con el Acuerdo de Gobierno del 18 de febrero, respondiendo a una solicitud aprobada por el Parlamento de Navarra el 22 de noviembre de 2007.

En este contexto, el CRANA es la

entidad responsable de dinamizar el programa de RSC del Gobierno de Navarra en lo relativo a las PYMEs. Gracias a la experiencia adquirida, el CRANA se ha configurado como ente instrumental o brazo ejecutor del Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra en materia de RSE para las PYMEs. En el marco de esta colaboración, gestiona la correcta ejecución de las ayudas a empresas en materia de RSE, cuya desarrollo debe realizarse mediante la metodología InnovaRSE.



De izq. a drcha: Unai Uberetagoena, Javier García, Montse Guerrero y Ana Carmen Irigalba. Equipo encargado de la RSE en CRANA.

UN AMPLIO ABANICO DE RECURSOS DE APOYO, ACOMPAÑAMIENTO E INVESTIGACIÓN

Desde el CRANA, en colaboración con los agentes económicos y sociales, ayudamos a integrar la RSE en las PYMEs a través del servicio de diagnóstico, la elaboración de planes de actuación o la difusión de buenas prácticas.

A su vez, promovemos la oferta de servicios de consultoría y facilitamos a la empresa orientaciones para la

mejora y toda la información y formación necesaria. En el marco del programa CRANA-RSE hemos editado un **DVD** sobre Responsabilidad Social Empresarial en PYMEs, con toda la información necesaria para estar al día y animarse a iniciar el trabajo, **materiales divulgativos** y de sensibilización dedicados específicamente a la

Responsabilidad Social Empresarial, una **Guía de Diagnósticos de RSE** para PYMEs, como instrumento útil para comenzar el camino mediante la Metodología InnovaRSE y la **Guía de Planes de Actuación**, una herramienta de trabajo con la que cada empresa puede encontrar su particular modelo para avanzar en materia de RSE.





En colaboración con la Fundación Biodiversidad y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra, se ha puesto en marcha además una importante línea de trabajo con empresas y consultores, gracias a la cual **más de 100 empresas se están beneficiando de ayudas y**

asesoramiento técnico para la realización de diagnósticos y planes de actuación RSE con la metodología InnovaRSE. Además, se ha elaborado y publicado un exhaustivo **estudio de percepción en materia de RSE** entre las empresas y consultores participantes en la elaboración de

los primeros diagnósticos, entre cuyas conclusiones destaca, precisamente, la gran ayuda que el programa y la metodología está brindando a dichas empresas, así como la necesidad de continuar avanzando en esta dirección en el futuro.

PARA SABER MÁS: REFERENCIAS ACERCA DEL PROGRAMA DE RSE DEL CRANA

Responsable del Programa: Ana Carmen Irigalba
 Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)
 C/ Padre Adoain 217 bajo
 31015 Pamplona
 T: 948 140 818
 F: 948 123 235
 Mail: anacarmen@crana.org
 Web: www.crana.org



Visita nuestra página web: <http://www.colsocpona.org>



Infórmate, danos tu opinión, descárgate nuestros boletines informativos. Ahora también en 

Entrevista ●●●●●●●●●●

Xabier Erize

Asesor Cualificado del Área de Innovación e Implantación Estratégica de Caja Navarra. Experto en Responsabilidad Social Corporativa



PERFIL

- 1989. Licenciado en Filología Vasca por la Universidad del País Vasco.

- 1997. Doctor en Filología por la UPV

- 1998/1999. Especialización Post-Doctoral en Sociolingüística e Investigación Etnográfica (Seton Hall University, South Orange, NJ, USA).

- Autor de diversos libros, publicaciones en revistas científicas y ponencias o comunicaciones en congresos o similares sobre materias de Sociolingüística. También ponencias sobre RSC.

- Ha tenido diferentes responsabilidades en la red comercial de Caja Navarra.

- Actualmente es Asesor Cualificado del Área de Innovación e Implantación Estratégica de Caja Navarra. Experto en Responsabilidad Social Corporativa

Hasta 2004, ejerció diferentes responsabilidades en la red comercial de Caja Navarra. En junio 2004, recibió el encargo de crear y dirigir el Área de Desarrollo Lingüístico de Caja Navarra. Posteriormente se encargó de crear y dirigir el Área de RSC de Caja Navarra, simultáneamente junto con Desarrollo Lingüístico. En 2008 pasó a ser Asesor Cualificado del Área de Innovación e Implantación Estratégica de Caja Navarra, puesto que desempeña en la actualidad.

¿Podrías resumirnos en qué consiste la responsabilidad social corporativa?

La responsabilidad social corporativa es una visión sobre la empresa a largo plazo que integra la sostenibilidad económica, social y ambiental en diálogo con sus clientes, empleados y otros grupos de interés.

Digamos, simplificando, que sobre

la empresa hay dos grandes visiones básicas. Una es la que se suele conocer como la Escuela de Chicago, o Milton Friedman y que, en definitiva, atiende a los accionistas y a los beneficios. El único objetivo de la empresa es obtener un máximo de beneficios, para la propia empresa y para sus propietarios, que son los accionistas. Éste es el modelo liberal, o ultraliberal. Luego hay otra visión, la visión de la Responsabilidad Social o de los grupos de interés. Esta visión no tiene sólo en cuenta a los accionistas, sino al conjunto de grupos de interés que hay en torno a la empresa. Es una visión más a largo plazo, que integra la sostenibilidad. Los grupos de interés serían, evidentemente, los propietarios de la empresa, los accionistas, pero también sus empleados, los proveedores, las administraciones públicas, los clientes y la sociedad. Todos éstos son grupos sociales que están interesados en la marcha de la

empresa, y que reciben los beneficios —o los perjuicios— de la marcha de la empresa. Se pretende tener en cuenta las preocupaciones de todos estos grupos, e integrarlos en el diseño de la política y de la estrategia de la empresa. La empresa ha de crear valor para todos estos grupos. Y el implícito que hay en ello es que, con esto, aseguras mejor la sostenibilidad, la pervivencia de la empresa. A largo plazo, mejora la integración de la empresa en la sociedad y, en definitiva, se entiende que a la empresa le van a ir mejor las cosas con este punto de vista.

Hay una definición, más o menos formal, o más o menos académica, de la “responsabilidad social corporativa”, que normalmente suele ser la del Libro Verde de la Unión Europea. Es la que más se utiliza, y a mí me gusta mucho, porque es muy sencilla: “es la integración en el funcionamiento de la empresa de las preocupaciones de sus grupos de interés —que son

básicamente los que he enunciado antes—, y desde el punto de vista de la sostenibilidad”. Y la sostenibilidad concebida como sostenibilidad de la sociedad, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad económica. Una empresa ha de contribuir a la sostenibilidad social, de la sociedad donde opera, la sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad económica de ella misma y de la sociedad, o sea, con la creación de riqueza y la distribución de riqueza. “Distribución” no en el sentido de donativos, de hacer regalos, sino de creación y distribución de riqueza, a través de sus compras, a través de su desempeño económico, de los sueldos que paga, de los proveedores que tiene, de la capitalización que hace de la propia empresa. Porque, en definitiva, una sociedad necesita empresas sólidas y que pervivan, y que estén bien capitalizadas que, cuando llegan momentos de crisis, como ahora, sean solventes y sólidas.

¿Cómo se plasma la responsabilidad social corporativa (RSC) en el caso de Caja Navarra, en la estrategia y en las políticas de la empresa?

La estrategia de Caja Navarra es “Banca Cívica”. El desempeño económico de Caja Navarra es hacer un modelo bancario que sea “cívico”. O sea, aquí “cívico” es sinónimo de “social”. Toda la estrategia de Caja Navarra es, digamos, hacer “banca socialmente

responsable”. Entonces, la RSC, la Responsabilidad Social Corporativa, está en el centro de la estrategia de Caja Navarra. La Banca Cívica es: transparencia y participación, y reconocimiento de derechos a los clientes, de unos derechos que ninguna otra entidad (ni entidad financiera ni empresa) reconoce a sus clientes. Son cinco grandes derechos. El primero es que los clientes eligen y deciden el destino social de los beneficios que genera su dinero. Y esto es participación. Ése es el primer derecho. El segundo es que los clientes saben cuánto gana Caja Navarra con ellos, y cuánto aporta a los proyectos sociales que eligen. Y esto es transparencia. Tercero, las entidades que promueven los proyectos les rinden cuentas a los clientes. Éste es el tercer derecho. Es decir, yo, por ejemplo, he ejercido el derecho de saber cuánto ha ganado Caja Navarra conmigo. He ejercido el derecho de decidir que una parte de estos beneficios que ha obtenido Caja Navarra conmigo, que es aproximadamente 1/3 de los beneficios, de decidir a qué proyecto social quiero que vayan. Y estos proyectos sociales, o estas entidades que han recibido de mi dinero, me rinden cuentas. Al cabo del año me dicen “hemos tenido este desempeño, esta actividad, y hacemos una rendición de cuentas”. Cuatro: yo también puedo participar, es decir, el cliente puede participar activamente en los

proyectos que ha elegido, a través del voluntariado. O sea, yo puedo hacer voluntariado en las entidades sociales que tienen proyectos en Caja Navarra, a disposición de los clientes de Caja Navarra. Y un quinto derecho es que yo, como cliente de Caja Navarra, sé que hace Caja Navarra con mis ahorros, y también puedo elegir un destino socialmente responsable para estos ahorros. Cada año, los clientes de Caja Navarra reciben una carta en la que se les explica muy detalladamente todo el balance de la entidad, es decir, qué ahorros tienen depositados los clientes en Caja Navarra y a qué prestamos se destina esto, a qué tipo de préstamos. Y eso de forma muy detallada. Entonces, los clientes pueden ver que esto no va, quizás, a préstamos que vayan en contra de sus principios morales o éticos.

Luego, además, los clientes, si lo desean, pueden elegir que sus ahorros vayan a proyectos, a financiar, a dar créditos a líneas especiales, socialmente responsables. Pueden decir: “pues quiero que vaya a financiar viviendas de VPO, o que vaya a financiar necesidades de jóvenes, o que vaya a financiar proyectos de medio ambiente”, etc. Pueden hacer lo que otros llaman “Banca Ética”, que es que yo pongo mis ahorros, y sé que mis ahorros sólo van a ir a proyectos socialmente responsables. Nosotros esto lo

¿Qué ventajas ofrece a la empresa la alineación de su estrategia con la RSE?

- Aumenta la competitividad gracias a la mejora del prestigio de la empresa, de la marca y del producto. Fideliza clientes y proveedores y abre nuevos nichos y mercados.
- Consigue una plantilla más motivada, fiel y productiva como consecuencia de un buen clima laboral. Atrae y retiene el talento.
- Reduce costes por la mejora de la gestión ambiental y porque disminuye el absentismo laboral.
- Atrae a nuevos inversores gracias a políticas responsables que reducen el riesgo. Ello mejora la relación con las entidades financieras y aseguradoras. También con la sociedad y los poderes públicos.
- Afina la anticipación a las futuras regulaciones legales y a las tendencias sociales y del mercado.

Fuente: Proyecto Servicio Navarro de Empleo 2009: “Lo social más que nunca, rellenando huecos y ofreciendo soluciones alternativas”.

hacemos en Caja Navarra. Es decir, la Banca Cívica en Caja Navarra es un concepto global en el que, como una de sus piezas, está la Banca Ética. Éstos son préstamos. O sea, yo tengo mi dinero en una cartilla, y decido que ese dinero vaya a financiar tales tipos de préstamos. Otra cosa es lo que hemos hablado antes de los beneficios, digamos, de la Obra Social, de los proyectos que yo financio con Obra Social. Pero esto ya es financiero cien por cien. O sea, es "mis ahorros van a tales préstamos". Entonces, digamos, éstos son los pilares de la Banca Cívica. Y esto es RSC cien por cien.

¿Cuántos ejercen, por ejemplo, el derecho a opinar sobre a dónde deberían ir sus préstamos?

Hay más de cuarenta mil clientes que tienen lo que llamamos cuentas o depósitos "elección". Se llaman elección. Porque eligen el destino social de esos préstamos. Otra cosa es la elección de proyectos sociales, lo que hemos dicho al principio, a través del proyecto que "tú eliges tú decides". Eso lo ejercitan un 90% de los clientes de Caja Navarra, aproximadamente 580.000.

¿Cuál es la función del Departamento de RSC?

Hasta ahora hemos hablado de la estrategia de Banca Cívica. La RSC tiene dos dimensiones. Una, la dimensión estratégica cien por cien, y otra, la dimensión más técnica, específica, de un Departamento de RSC. En muchas entidades se quedan en esto, en tener un departamento de RSC, bueno, o no tan bueno, que hace lo que puede, y que hace una labor técnica específica. El desiderátum es que la RSC sea estratégica, y que esté integrada en el Comité de Dirección y en la estrategia de la empresa. Cosa que en Caja Navarra lo está. Pero, a su vez, esto se complementa con la RSC técnica. El Departamento de RSC, como departamento técnico, como tal, se fundó en enero de 2005 con el encargo de desarrollar la parte técnica de la RSC, y, también, de alimentar a su vez con los conceptos de RSC la estrategia de la Caja, es decir, modernizar y

realignar Caja Navarra con estos conceptos modernos de la RSC. Porque Caja Navarra siempre había tenido, digamos, una dimensión bastante social, ¿no? Como Caja Navarra, como una Caja de Ahorros, pues tradicionalmente, ha repartido mucho dinero en Obra Social, ha creado muchos productos sociales, ha tenido un modelo financiero de "banca universal", a la que cualquier tipo de cliente, podía acceder, con oficinas en todos los barrios y en todos los pueblos, de forma que contribuya a la inclusión financiera de la población. Caja Navarra tiene cantidad de oficinas en pueblos donde es la única entidad financiera que tiene una oficina bancaria. Y eso hace que la gente de ese pueblo, de esa comarca, tenga una entidad financiera en la puerta de casa. Si fuera únicamente por criterios de rentabilidad estrictos, de esos que utiliza la banca tradicional, en ese sitio no habría banco. De hecho, otras entidades no lo ponen, ¿no? Entonces, esto ha sido tradicional en el desempeño de Caja Navarra. Con lo cual, había un caldo de cultivo para desarrollar técnicamente la RSC. La RSC se desarrolló técnicamente a partir de 2005.

¿Cuántas personas hay en el Departamento de RSC? ¿En qué consiste su labor? ¿Utilizáis algún instrumento concreto de gestión?

El Departamento lo formamos, en sentido estricto, persona y media. Yo estoy mitad en RSC y mitad en Desarrollo Lingüístico, porque también desempeño funciones de implementación de los idiomas (castellano, euskera, catalán, inglés). Y un compañero (David Pérez de Ciriza) está al cien por cien a RSC. Luego, interactuamos mucho con el resto de departamentos y de personas de Caja Navarra. Con lo cual, en sentido estricto, somos uno y medio, pero luego, en la medida en que interactuamos, ponemos en acción un proyecto, ponemos en acción a mucha gente.

Como instrumento de gestión, tenemos el sistema de Gestión Ética

y Socialmente Responsable de Caja Navarra, que está certificado por la Norma SGE21, de la Fundación Forética. Esta norma es la única norma certificable que existe en España y a nivel internacional en materia de RSC. La norma abarca todos los aspectos del desempeño de la entidad, desde la alta dirección, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente, sociedad en general, competencia, administraciones públicas... Se puede entrar en la web de Forética, y ver el manual, ver documentaciones sobre qué es la Norma SGE21. La certificación la obtuvimos en noviembre de 2008, y vale para tres años. Cada año la renuevas (en noviembre 2009 pasamos la auditoría externa de renovación), y al cabo de tres años, o sea, en el 2011, nos tocará volvernos a certificar otra vez.

Relacionado con esto, está también el sello EFQM, de "excelencia". Caja Navarra tiene el sello EFQM +500 de excelencia. Una de las dimensiones de la EFQM es el enfoque de la sociedad. Pero luego tiene otros también de relación con los clientes, de relación con los empleados, etc. Y de sistemas de gestión, y de métodos de diálogo con esos grupos de interés. Con lo cual, el sistema de gestión de la EFQM y el sistema de gestión de RSC, en parte, se complementan, y en parte son similares. Y se ayudan mutuamente el uno al otro.

Otro sistema de gestión que tenemos es el Sistema de Gestión Ambiental, certificado por la ISO 14001. Entonces, Caja Navarra tiene también el certificado ISO 14001, Ambiental, que a su vez es una pieza que contribuye a la RSC, y es una pieza que contribuye a la excelencia EFQM. Son tres sistemas de gestión que, en cierto modo, son complementarios entre sí. Cuando empezamos en RSC, no teníamos ninguno de los tres sistemas de gestión. Pero desde RSC, enseguida identificamos la necesidad de tener los sistemas de gestión. Desde RSC se promovió que Caja Navarra desarrollara el Sistema de Gestión Ambiental, se

certificara, y luego también que desarrollara la EFQM y se certificara también. Y, a su vez, que se certificara por la SGE21. Con lo cual, una contribución técnica del Departamento de RSC a la empresa, como tal, ha sido fomentar estas certificaciones, incluso en áreas afines a la RSC.

Otra labor que tiene que ver con la filosofía de los sistemas de gestión es la elaboración de las memorias anuales de RSC, o de sostenibilidad. La primera memoria fue la del 2004. Desde entonces hemos hecho la de 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, y ahora estamos elaborando la de 2009. Las memorias de RSC, las confeccionamos de acuerdo con el modelo del Global Reporting Initiative (GRI), que es el modelo internacional más avanzado, y más exigente (y más aceptado) de elaboración de memorias de RSC. Y desde el principio, hemos obtenido la calificación más elevada de adaptación al modelo. Al principio se llamaba In Accordance, y ahora se llama A+. La elaboras al nivel A, que quiere decir que respondes a todos los indicadores que te plantea el modelo, y "+" significa que está verificada externamente. Entonces, tú elaboras la memoria, y la sometes a que te hagan una auditoría externa e independiente de verificación de la memoria. La

auditoría verifica que los datos que das en la memoria son veraces, son ciertos, y verifica también que está elaborada correctamente. Entonces, la memoria de RSC trata absolutamente todas estas dimensiones de las que hemos hablado, de la sostenibilidad económica, social y ambiental, y la relación con los empleados, y la relación con los clientes, y el diálogo con los grupos de interés, etc. Todo está recogido y simplificado en la memoria de RSC, en la metodología. Trabajas con más de seiscientos indicadores. Y todo esto lo trabajas haciendo series anuales y vas viendo la evolución. Esto es similar a un sistema de gestión. A su vez, tú, en la medida que buscas la información, que respondes a estos indicadores, ves en qué está fuerte tu empresa y en qué está débil. Y de ahí te surgen casi automáticamente las opciones de mejora. Entonces, es una contribución de primer nivel a la mejora continua en la entidad. Y además, de forma transversal a todos los departamentos. O sea, tú, por ejemplo, dices "¿cuántos ahorros, cuántos créditos tenemos en inversión socialmente responsable? ¿Cuánta energía hemos consumido?, etc" Entonces, tú ves el año pasado, el anterior, éste. Y puedes decir "pues estamos fuertes, o estamos débiles, y hay que pisar el acelerador en esto". Entonces, eso ya no lo haces tú,

sino que se lo transmites a los departamentos comerciales y de tesorería correspondientes. O lo mismo en materia de consumos ambientales, estamos yendo a peor, estamos yendo a mejor. Esto en la evolución interna.

A su vez, hacemos también la dimensión comparativa externa de nuestro propio desempeño. Porque comparas también tu desempeño, en la medida de lo posible, con otras entidades. Y es lo que se llama elaboración de Indicadores Integrados. O sea, que es dar tu información en el contexto de la sostenibilidad. Esto es una práctica muy buena en materia de RSC, y así lo destacan los especialistas en la RSC. Pero, normalmente, no la hacen las empresas, porque no hay tablas de comparaciones estándares, o comúnmente aceptadas. Pero tú tienes que hacer un esfuerzo por detectar indicadores, o ratios, a través de estudios internacionales, o de estudios nacionales. Ratios que te permitan hacer comparaciones, que sean ratios fiables, y que te sitúen a ti en el contexto de la sostenibilidad. Y ésa es una parte muy potente del trabajo de RSC. Es la elaboración de las memorias de RSC, y poner, y comparar el desempeño de esa empresa con el desempeño de otros años de esa empresa, y con el sector, y con las empresas, a nivel nacional e internacional.



Lorea León, Desarrollo Lingüístico y Comunicación (CAN) y Xabier Erize

A nivel de organización interna ¿Qué supone la RSC? ¿Hasta qué punto es una iniciativa de la Dirección, o llega a todos los niveles de la empresa?

Supone un cambio muy grande. O sea, no es sólo una cuestión de la Dirección. La Banca Cívica es la estrategia central de Caja Navarra, y todo el mundo está formado en la Banca Cívica. Todo el mundo la entiende, y todo el mundo la vive. Cada uno a su modo, pero todo el mundo trabaja de acuerdo a la Banca Cívica. Y las relaciones con los clientes las construye en torno a la Banca Cívica. Y sabe que eso es transparencia y participación. Es, en definitiva, hacer que el cliente haga una buena experiencia, como

cliente, con Caja Navarra. Y que Caja Navarra establezca unas relaciones simétricas con el cliente. Entonces, dentro de este clima, cualquier iniciativa técnica, o específica de la RSC, cae en un caldo de cultivo abonado. O sea, por ejemplo, en un momento dado, cuando implantamos el papel reciclado. Esto se implantó ya hace tres o cuatro años. Y se dijo: "Bueno, pues vamos a intentar que todas las publicaciones de Caja Navarra sean en papel reciclado. O si no, por lo menos, en el más ecológicamente posible. Esto suponía una pequeña revolución, porque, normalmente, el papel no es reciclado, ¿no? El papel de fotocopadoras, de las imprentas, etc. Hacer este cambio implicaba una revolución. Pero cayó en campo abonado, porque a la gente se le hacía normal. El Departamento de Compras lo entendió en el momento. Los departamentos de Informática, y técnicos de las fotocopadoras, etc., también. El Departamento de Publicidad, y las empresas de publicidad que

trabajan para nosotros, las imprentas, etc. Y esto es un ejemplo. Pero esto vale para todo. O sea, es como un ejemplo de que todo se engarza y de cómo la RSC se plasma en toda la vida de la Caja.

Podríamos pasar a ver un poco la labor que habéis hecho en el campo lingüístico y su relación con la RSC

El Departamento de Desarrollo Lingüístico se creó en Caja Navarra en 2004, por encargo de Enrique Goñi, del Director General. Me encargó a mí que creara el Departamento. Entonces yo, en 2004, pasé a ser el responsable, o el director de Desarrollo Lingüístico. Y en enero de 2005 el Director de RSC. Entonces, yo creé y desarrollé las dos áreas. La función básica de Desarrollo Lingüístico es que Caja Navarra responda en su comunicación a las distintas sensibilidades lingüísticas de sus clientes en las comunidades donde opera Caja Navarra. Unos clientes tienen sensibilidad lingüística

básicamente en torno al castellano. Otros la tienen en torno al euskera. Y otros la tienen en torno al catalán. Porque Caja Navarra tiene tradicionalmente también oficinas en Cataluña. Caja Navarra, hasta entonces, funcionaba básicamente en castellano, y había una necesidad de abordar las necesidades lingüísticas de nuestros clientes, y esto lo tenemos que integrar en la vida de la Caja desde un punto de vista empresarial. O sea, tiene que contribuir al beneficio empresarial de la Caja. No tiene que crear perjuicios y tiene que apuntar beneficios. Y tiene que ser satisfactorio técnicamente para los clientes, para las áreas de la Caja, y también desde un punto de vista de planificación lingüística, o de gestión lingüística empresarial. Esto se ha plasmado en que todos los clientes de Caja Navarra pueden elegir el idioma de comunicación. O sea, el idioma en que quieren recibir las comunicaciones de la Caja. Y las pueden recibir en euskera, en formato bilingüe (euskera más

¿Qué funciones podemos desempeñar los y las profesionales de la sociología, en un proceso de orientación de la empresa hacia la RSE?

- Identificar los aspectos clave de la organización empresarial susceptibles de mejora respecto a la RSE. Elaborar el diagnóstico de RSE de la empresa y adecuación a la legislación en materias relativas a la RSE.
- Desarrollar la estrategia de RSE: identificar objetivos e indicadores y adecuar los procesos y actuaciones a los requerimientos de la RSE.
- Organizar e impulsar la formación, la sensibilización y la implicación de la plantilla, directivos y proveedores.
- Comunicar la política de responsabilidad social de la empresa a los grupos de interés y la opinión pública.
- Evaluar la estrategia y las actuaciones hacia la responsabilidad social de la empresa: indicar los costes y resultados, las correcciones necesarias y las propuestas de mejora, analizar el entorno y las actuaciones de la competencia en materia de RSE.
- Elaborar la memoria de responsabilidad. Realizar las gestiones pertinentes para la obtención de reconocimiento externo que aumente la credibilidad del proceso.
- Estudiar iniciativas públicas y privadas en materia de RSE de las que se puede beneficiar la empresa. Conseguir ayudas públicas para la realización de diagnósticos y políticas activas en materia de RSE en las empresas.

Fuente: Proyecto Servicio Navarro de Empleo 2009: "Lo social más que nunca, rellenando huecos y ofreciendo soluciones alternativas".

castellano), en catalán o en castellano. Hoy en día, hay más de 16.000 clientes que tienen elegido idioma de comunicación euskera, o euskera más castellano. O sea, hay más de 16.000 clientes que reciben sus comunicaciones con euskera, de alguna forma. Y más de 44.000 mil clientes que la reciben en catalán. Y el resto la recibe en castellano.

Luego, Caja Navarra tiene 116 oficinas en zonas bilingües. Que son en el País Vasco, en la zona vascofona de Navarra, o en Cataluña. Entonces, en estas 116 oficinas, toda la publicidad y toda la señalización se hace bilingüe. Todas las tiradas de publicidad y de materiales que realice Caja Navarra, se hacen en los tres idiomas, en tiradas, en los tres idiomas, y se distribuyen de esta forma. Y hay 116 oficinas de Caja Navarra que reciben todo en los dos idiomas. Con lo cual, los clientes de esas 116 oficinas van, y físicamente ven el euskera. Luego, los clientes de cualquier localidad reciben las comunicaciones en el idioma que lo deseen. Esto es general, está en el sistema informático, lo mismo lo puedes elegir desde Pamplona, que desde Donostia, que desde Madrid, que desde Barcelona. La página web está en cuatro idiomas. O sea, está en euskera, en catalán, en inglés y en castellano. E intentamos mantenerla simultáneamente, y en paralelo, en los cuatro idiomas. Es un trabajo muy grande. Porque la web de Caja Navarra es muy grande y muy compleja. Y se cambia y se actualiza día a día, continuamente, no es estática.

Hay también otros desarrollos lingüísticos. La filosofía de todo esto es una filosofía RSC cien por cien, que es desarrollar la gestión de los idiomas en Caja Navarra desde el punto de vista de las necesidades de sus grupos de interés. Y de las sensibilidades de los grupos de interés. Los grupos de interés de Caja Navarra son, como hemos dicho, la propia empresa, son sus clientes, son sus empleados, es su Consejo de Administración, son las administraciones públicas, es la

sociedad en general. O sea, son unos grupos muy diversos, de zonas geográficas distintas, y de sensibilidades lingüísticas muy distintas, también. Entonces, unos son de Navarra y les gusta el euskera. Hay otros que son de Navarra y no les gusta el euskera, o les pilla lejos. Otros son de Madrid, y el euskera ni les va ni les viene. Otros son de Cataluña y lo que necesitan es catalán, etc. Entonces, tú tienes que armonizar todo esto, de forma que todos estos grupos de interés estén satisfechos y contentos con la implantación de los idiomas en Caja Navarra. No vale hacer un café para todos, o decir: "ahora piso el acelerador y tiro por aquí; y los que no estén de acuerdo con esto, pues que se las arreglen". No. Tienes que hacer algo que sea armónico, muy modulado, muy precisado, y en el que todos se encuentren satisfechos. Los que quieren más, los que quieren menos, etc. Y al final se plasma en estas cosas que hemos comentado. Esto es una visión de RSC cien por cien. Es diálogo con los grupos de interés, y tener en cuenta las preocupaciones de los grupos de interés. Luego, supone un trabajo material muy grande, porque continuamente se están produciendo materiales, se crean materiales, cartas, folletos, nuevos impresos, etc. Entonces, este trabajo lo hacemos entre Lorea León y yo. Las traducciones las hace un Proveedor, pero la gestión de todo esto la hacemos entre nosotros. Tenemos repartido el trabajo, y, digamos, como Lorea también trabaja para Comunicación, y yo también trabajo para RSC, digamos que, sumando los dos, seríamos una persona.

En tu opinión, ¿puede la RSC ser un campo interesante de especialización para jóvenes sociólogos/as?, ¿Qué itinerarios de formación y posibilidades de empleo puede haber en este campo?

Estoy convencido de que sí es un campo de formación, y que tiene muchas posibilidades. Y un campo de especialización. Por poner un ejemplo, mi formación es de

Filología y de Sociolingüística. O sea, mi doctorado es de Sociolingüística. Y luego hice un Postdoc, también –en Estados Unidos–, sobre Sociolingüística e Investigación Etnográfica. La formación de Lorea es Filología. Filología alemana, complementada con filología vasca, básicamente. Entonces, los dos, con esta formación, estamos trabajando en una entidad financiera y estamos desarrollando la RSC, o el desarrollo lingüístico, o ambas. Con lo cual, esto es un ejemplo de que, sin tener una formación original financiera o económica, tienes cabida en una empresa en estas áreas. A mí, el hecho de tener esta formación y de tener un doctorado, me permitió aplicar toda mi capacidad a la RSC. En desarrollo lingüístico yo tenía preparación de por sí. Sociolingüística es Gestión Lingüística, con lo cual, cuando me encomendaron la tarea, yo ya sabía por dónde iban los tiros. Además, soy profesor del Postgrado Híznet de Planificación Lingüística, que lo organizan entre Eusko Ikaskuntza y la Universidad del País Vasco. Entonces, yo ahí ya tenía formación específica. A su vez, yo era empleado en una entidad financiera, con lo cual, también tengo formación en cuestiones financieras y bancarias. En cambio, sobre RSC yo no tenía ninguna formación específica. Y la he ido adquiriendo con el tiempo, desde que se me hizo el encargo, combinando la teoría y la práctica. O sea, haciendo muchas lecturas y poniéndome inmediatamente a la práctica, que fue la elaboración de la memoria de RSC de la Caja. Y entrando en contacto con asociaciones empresariales o profesionales relacionadas con la RSC, con colegas de otras entidades, etc. Entonces, gracias a que tenía un background, o una formación intelectual potente, pero en otro campo, fui capaz de ir adquiriendo, poco a poco, una formación específica de RSC y de aplicarla con fuerza en la Caja, y de llevarla a un alto nivel de éxito. Porque en Caja Navarra hemos obtenido premios de primer nivel en materia de RSC. La Memoria de

Responsabilidad Social Corporativa de Caja Navarra fue declarada la mejor Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de entre todas las empresas españolas. Hemos obtenido premios a las mejores soluciones de materia de RSC de las empresas españolas en los MarketPlace de la RSC de 2007 y 2008, organizados por Forética en Madrid. O sea, hemos llevado a Caja Navarra a puestos punteros en materia de RSC.

Las áreas de RSC se están implantando cada vez más en las empresas. Cada vez hay más empresas que tienen áreas de RSC. Ahora, tal vez, con la crisis, hay una ralentización de la contratación de personal, pero en cualquier momento se volverá a contratar personal. Y entonces éste es un campo que está en auge, que está desarrollándose. Y la aplicación de la sostenibilidad a las empresas va hacia arriba. Y entonces, una persona que venga de Sociología, encuentra un campo natural aquí. Yo diría que tiene la formación básica, y se encamina ahí, y luego otra condición es que le guste trabajar en la empresa. Te tiene que gustar trabajar en una empresa. Y una empresa ya es una organización especial, que está en el mercado, que compite, que busca beneficios, etc. Y eso, lo tienes que entender y te tiene que gustar. Si no, pues no pintas nada ahí. Trabajarás como sociólogo en otras cosas, en la administración, o como investigador, o lo que sea. Te tiene que gustar el mundo de la empresa.

Y si te gusta el mundo de la empresa, como sociólogo, tienes muchísimo que hacer en la RSC, adquiriendo formación específica. Cada vez hay más postgrados de RSC. Por ejemplo, es muy conocido el del Instituto de Empresa, de Madrid. Es una de las principales escuelas de negocios. En otras

escuelas de negocios, también hay postgrados de RSC. Por ejemplo, ESADE también trabaja mucho la RSC. Y luego, en las universidades, poco a poco, cada vez va habiendo más profesores especializados en conocimientos de RSC, y especializados en RSC.



Este es un extracto de la entrevista realizada a Xabier Erize.

La entrevista continúa en la página web del Colegio: www.colsocpona.org

Edita: Junta del Colegio Navarro de Doctores/as y Licenciados/as en Ciencias Políticas y Sociología - Nafarroako Politologo en eta Soziologo en Elkargoa: Begoña Arrieta, Begoña Beorlegui, Elba Bienzobas, Javier Erviti, Ricardo Feliú, Iñaki Lavilla, Maite Lezaun, Mikel Olazarán (decano), David Sainz, Manuel Rodríguez

Redacción: Javier Erviti, Ricardo Feliú, Orreaga Azcona, Victoria Aliende

Diseño Gráfico: Javier Erviti

infocolegio@colsocpona.org - www.colsocpona.org

De interés

Información para colegiarse.

Colegiación tarifas 2010

- Cuota anual normal **90 euros**
- Cuota anual parados y estudiantes **50 euros** presentando la cartilla de desempleo
- **Cuota para último año de la Licenciatura 10 euros**

Para más información:

Tlf. 636 772 730
 colegiacion@colsoconpa.org
 http://www.colsoconpa.org

Ficha para solicitar la colegiación

Remitir esta ficha cumplimentada a:

COLEGIO DE SOCIÓLOGOS Y POLITÓLOGOS DE NAVARRA
 Apartado Correos 301 - 31.080 Pamplona

DATOS PERSONALES											
Nombre.....	1 ^{er} Apellido.....	2 ^o Apellido.....									
Teléfono:.....		Teléfono móvil:.....									
E-mail:.....@.....											
Domicilio.....	Nº.....	Piso.....	Puerta..... Escalera.....								
Localidad.....		C.P.:.....									
TARIFA COLEGIACIÓN											
Cuota normal: 90 euros <input type="checkbox"/>		Cuota parados: 50 euros <input type="checkbox"/>									
		Cuota último año licenciatura: 10 euros <input type="checkbox"/>									
FORMAS DE PAGO											
<input type="checkbox"/> 1 DOMICILIACIÓN BANCARIA:		<input type="checkbox"/> 2 TRANSFERENCIA BANCARIA/INGRESO A:									
CÓDIGO CUENTA CLIENTE (Por favor rellene todos los datos)		COLEGIO DE SOCIÓLOGOS Y POLITÓLOGOS DE NAVARRA									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Entidad</th> <th>Oficina</th> <th>DC</th> <th>Nº de cuenta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Entidad	Oficina	DC	Nº de cuenta					CAJA NAVARA	
Entidad	Oficina	DC	Nº de cuenta								
Firma		Nº Cuenta: 2054 0147 90 9125041952 Indicando nombre y apellidos del ordenante									

Si desea agregar algún comentario o sugerencia puede indicarlo a continuación:

AUZ

De interés ●●●●●●●●●●

can  Tú eliges, Tú decides

Apoya al colegio con tu voto Proyecto: Premio Sociedad y Valores Humanos Nº del Proyecto: 15855

El Colegio de Sociólogos y Politólogos de Navarra-Nafarroako Politologoen eta Soziologoen Elkargoa, concede anualmente el premio "Sociedad y Valores Humanos" como reconocimiento público a la labor de personas, organizaciones o instituciones destacadas en algún campo de investigación o del desarrollo social, relacionadas con Navarra, o de la sociedad en general.

En este sentido, el proyecto tiene como objetivo, reconocer y divulgar la tarea de nuestros profesionales, que a través de sus investigaciones, análisis, planificación y trabajo social, contribuyen a la mejora de la sociedad Navarra en particular y de la sociedad mundial en general.

De ahí nuestro interés de presentar este proyecto de "Sociedad y Valores Humanos" para poder darle continuidad en el tiempo, y que contribuya, como estímulo y reconocimiento a aquellos sociólogos/as ó politólogos/as que por su trayectoria profesional, consideremos merecedores del mismo

Vótanos rellenando y entregando este folleto en tu oficina CAN más cercana, o si eres cliente de Clavenet, a través de la página web: www.cajanavarra.es/es/tus-derechos/

Más información en nuestra web: www.colsocpona.org

can PIONEROS EN BANCA CÍVICA

Con un pequeño gesto, haces realidad un gran proyecto.

Lo que más quiero

LÍNEA, ACTIVIDAD O PROYECTO Premio: Sociedad y Valores Humanos

CÓDIGO 15855

Mi favorita

Qué porcentaje de los beneficios que genera tu dinero en Caja Navarra quieres destinar a esta opción:

100% 50% Otro %
(multiplo de 10)

Tus datos

Nombre y apellidos

Dirección

Teléfono DNI nº y letra

Correo electrónico

Tu oficina CAN Tu gestor/a personal

Fecha ENTREGA ESTA HOJA EN CUALQUIER OFICINA DE CAJA NAVARRA

Tu firma:

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, el cliente autoriza la incorporación de los datos personales facilitados en este cuestionario a un fichero automatizado existente en la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, responsable del fichero, con domicilio en Avda. Carlos III, 8, E-31002 Pamplona (Navarra), creado con la finalidad de analizar las opciones de los clientes en materia de obra social. El cliente autoriza expresamente la cesión de los datos personales facilitados en el presente formulario a la Fundación Caja Navarra, con domicilio en Avda. Carlos III, 8, E-31002 Pamplona (Navarra), con la finalidad de trasladar a esta entidad la información facilitada relativa a las iniciativas sociales elogiosas. De acuerdo con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio

electrónico, el cliente autoriza expresamente recibir comunicaciones de Caja Navarra, incluso a la dirección de correo electrónico facilitada, en relación con las sugerencias o comentarios realizados en este cuestionario o de otros productos y servicios de Caja Navarra. El cliente queda informado de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en base a lo establecido en la legislación vigente en este sentido, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 848 208 308, a través de la dirección sac@can.es o escribiendo al Departamento de Atención al Cliente a Avda. Carlos III, 8, E-31002 Pamplona (Navarra).