



«2009 ha sido un año de mediciones internas y externas para identificar y trabajar las oportunidades de mejora.»

«En las encuestas de satisfacción realizadas, el 80% de los clientes internos se mostraron satisfechos; mientras que los clientes externos valoraron globalmente a Cajalón con un 8,37 sobre 10.»



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009



Además, durante 2009 hemos colaborado activamente en el Grupo de Trabajo de Calidad del Banco Cooperativo Español, con quienes hemos llevado a cabo, a través del portal de Banca a Distancia, la encuesta de Satisfacción de Cliente en Burabá, en donde obtuvimos una calificación media notable; así como el Proyecto Recarga —para identificar las mejores prácticas en oficinas—, la Encuesta de Satisfacción de Servicio del BCE —medida del nivel de servicio ofrecido por el Banco Cooperativo Español— y el Proyecto de Efectividad Departamental.

Además, siguiendo el Plan de Calidad y Excelencia, hemos realizado la primera medición EFQM —European Foundation Quality Management— para adaptar todo el trabajo previo a los estándares europeos, obteniendo una puntuación notable que nos sirve como punto de partida para desarrollar nuestro Modelo de Calidad y Excelencia, al tiempo que asentamos las bases para futuras certificaciones ISO en los departamentos de Servicios Centrales.

Estos hitos y realidades son un claro exponente de nuestra fortaleza e implicación, tanto interna como externa, con la excelencia y la calidad de servicio.

### 3.8 Seguridad y confianza. Cumplimiento normativo

La seguridad y la confianza son valores sustanciales en nuestra filosofía corporativa, motivo por el cual incorporamos a nuestra actividad —además de pautas legalmente establecidas— formas voluntarias de actuación que nos permiten garantizar la solvencia y protección de los intereses operacionales, así como la máxima transparencia y protección de los intereses de nuestros clientes. No es tan solo una exigencia legal ineludible, es arte de nuestra institución inherente a la responsabilidad social corporativa que abrazamos y a nuestra permanente búsqueda de la satisfacción integral de cada uno de nuestros públicos.

#### Atención al cliente

Nuestra entidad dispone de una memoria específica del Departamento de Atención al Cliente, que recoge toda la actividad llevada a cabo durante el ejercicio 2009, dando así cumplimiento a la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, y más en concreto al Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja Rural de Aragón.

La Memoria completa de 2009 contiene la siguiente información:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión; motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.



31



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009

«Denominada inicialmente Caja Rural Comarcial de Calatayud, y con una sola oficina en Calatayud, Cajalón fue fundada en enero de 1967.»

## 3.1 Datos de la Entidad

### Orígenes e Historia

La Caja Rural de Aragón fue fundada en enero de 1967, en la ciudad de Calatayud, con la denominación inicial de Caja Rural Comarcial de Calatayud. Así, en 1975 pasó a contar con un pasivo de 500 millones de pesetas y 40 oficinas en el Valle del Jálón.

En octubre de 1979 Cajalón trasladó su sede social a Zaragoza, lo que significó el gran salto del mercado rural al segmento urbano, el cual ofreció rapidez en sus primeros pasos ya que, en sólo cuatro años, Cajalón superó los 8.300 millones de pesetas de recursos totales, tras registrar tasas de crecimiento espectaculares.

La consolidación de la entidad tuvo lugar en la década de los 80, superando las 100 oficinas. En los 90, Cajalón abrió su primera oficina en siendo La Riaga el destino escogido; en 1996 se abrió la primera oficina en Logroño.

En el año 2002 la Caja Rural de Carriñena se integra en Cajalón, y el activo resultante se aproxima a la significativa cifra de los mil millones de euros.

Dos años después, coincidiendo con el 25 aniversario de su llegada a Zaragoza, la entidad inaugura su nueva sede en Zaragoza, tras un extraordinario proceso de rehabilitación, en el emblemático edificio de la Calle del Coso 29. El hoy conocido como Edificio Cajalón, el cual fue inaugurado el 2 de abril de 2004, acoge la oficina principal, los servicios centrales y un amplio espacio cultural.

En la actualidad, Cajalón se ha consolidado como una de las Cajas de referencia en Aragón y La Riaga, tanto en número de oficinas como en activos totales y volumen de negocio generado.

Cajalón pertenece al Grupo Caja Rural, que agrupa a la práctica totalidad de las cajas rurales de España, situándose en el ranking de las 5 primeras entidades del grupo.



«La consolidación de la entidad tuvo lugar en la década de los 80, superando las cien oficinas. En los 90, Cajalón afrontó su expansión fuera de Aragón.»

17