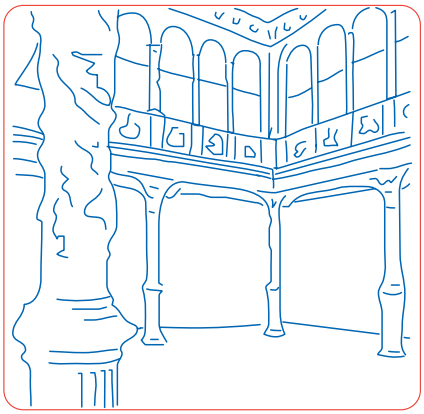
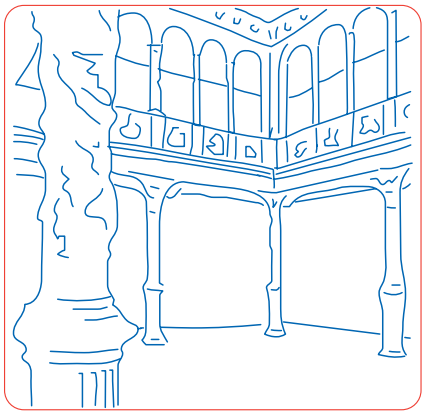


iberCaja

# Informe Anual 2009

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja



# IV

# Informe de responsabilidad corporativa del Grupo Ibercaja

# ÍNDICE


Presentación 3

1. Perfil del Informe 5

2. El Grupo Ibercaja 8

3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible 24

4. El Buen Gobierno 38

5. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas 51

6. Los Grupos de Interés 58

7. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 67
   - 7.1 Clientes 67
   - 7.2 Empleados 91
   - 7.3 Proveedores 114
   - 7.4 Sociedad 115
     - 7.4.1 Dimensión económica 115
     - 7.4.2 Dimensión ambiental 117
     - 7.4.3 La Obra Social y Cultural 131

Anexos:

I Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero y Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G3 136

II Informe de revisión independiente del informe de Responsabilidad Corporativa 2009 151

III Glosario de términos y acrónimos 162

# PRESENTACIÓN

Presentamos, por quinto año consecutivo, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja Año 2009 en el que se recogen los principios, políticas, enfoque de gestión, estrategias y desempeño de la Entidad relativos a los ámbitos económico, medioambiental, social y de buen gobierno, que consideramos son más relevantes para nuestros Grupos de Interés.

El año 2009 ha venido marcado por la recesión económica cuyo origen fue la crisis financiera surgida hace dos años en los Estados Unidos que terminó contaminando las economías del resto del mundo y que, en nuestro país, se ha visto agravada por el exceso de recursos destinados al sector inmobiliario, las dificultades de competitividad, la caída del consumo y el elevado endeudamiento de empresas y particulares.

Todo ello está teniendo unos efectos negativos para los diferentes sectores productivos y especialmente para las entidades financieras que ven endurecerse las condiciones de financiación en los mercados internacionales del crédito y disminuir sus resultados debido a la menor actividad que provoca la desaceleración económica, al estrechamiento de los márgenes de intermediación y al incremento de la morosidad que obliga a realizar fuertes dotaciones para cubrir las posibles insolvencias.

En este entorno nada favorable, el desempeño económico de Ibercaja en el año 2009 lo podemos considerar satisfactorio. El volumen de actividad –que recoge el saldo de los recursos de clientes y crédito a clientes– es al finalizar el año de 82.414 millones de euros, lo que representa un crecimiento interanual del 3,30%, siendo destacable el crecimiento de los recursos de clientes no incluidos en balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, Seguros, etc.) que han aumentado un 15,67%.

El crédito a clientes asciende a 33.609 millones, un 3,75% más que en 2008 y la ratio de morosidad del crédito se sitúa en el 3,34%, porcentaje sensiblemente inferior a la del sector de cajas y del conjunto del sistema financiero, mientras que las provisiones constituidas hacen que la cobertura sobre el total de riesgos dudosos sea del 77,34%.

El Grupo Ibercaja ha obtenido en 2009 un beneficio neto atribuido de 144 millones de euros que, si bien es inferior al logrado un año antes, el descenso, en buena parte, hay que atribuirlo a que la tradicional prudencia en la gestión ha llevado a la Caja a constituir provisiones adicionales a las exigidas por la normativa por importe de 89 millones.

Ibercaja mantiene una sólida situación patrimonial. El excedente de recursos propios sobre los mínimos exigibles por la normativa vigente es de 1.414 millones de euros. El coeficiente de solvencia se sitúa en el 13,59% –30 puntos básicos más que al finalizar 2008– y su *core capital* –coeficiente en el que se incluyen los recursos de mayor calidad– sube 51 puntos básicos en el año hasta el 8,78% de los activos ponderados por riesgo.

Es de destacar que, en un año en el que el crédito se ha visto muy restringido, Ibercaja ha seguido apoyando la financiación tanto de empresas como de particulares, siendo una de las entidades financieras de nuestro país que han experimentado un mayor crecimiento en este capítulo.

Así se puso de manifiesto al suscribir los convenios con el Instituto de Crédito Oficial para financiar a las Pymes y con el Ministerio de la Vivienda para financiar el Plan Estatal de la Vivienda 2009-2012. Ibercaja figura entre las 10 entidades más activas en la intermediación de operaciones de la línea ICO Pymes –en el año 2006 esa posición era la vigésima– y el Ministerio de la Vivienda le ha otorgado la condición de *Entidad Colaboradora Preferente* al ser una de las entidades más implicadas en la financiación de viviendas protegidas.

En 2009 Ibercaja ha renovado el Sello a la Excelencia Europea 500+ *(Recognised for Excellence five Stars)* que consiguió en 2007 y que otorga EFQM *(European Foundation Quality Management)*. De esta forma, se ratifica el alto grado de excelencia del modelo de gestión de la Entidad y se consolida su posición entre el reducido grupo de empresas españolas que poseen este reconocimiento.

En el ámbito medioambiental, Ibercaja ha seguido avanzando en el despliegue en toda la Organización de su Política Medioambiental y en la implementación de las acciones de mejora recogidas en su Sistema de Gestión Ambiental. Y se han apoyado económicamente los 11 proyectos de recuperación de espacios naturales y de gestión medioambiental seleccionados en la «6.ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales».

Ibercaja ha aplicado a lo largo del ejercicio 2009 a su Obra Social y Cultural 48,2 millones de euros, cuyas acciones se han orientado principalmente a los ámbitos asistencial, social, cultural, investigación de alto nivel y cooperación al desarrollo. Se ha iniciado la elaboración de un nuevo «Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural» para adecuar las actuaciones futuras a las nuevas demandas que están surgiendo en la sociedad.

Ibercaja está adherida desde el año 2006 a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos Principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran integrados en su cultura corporativa, estrategia de negocio y operaciones. Para hacer efectiva su vinculación al Pacto, Ibercaja está trasladando a sus grupos de interés y a la cadena de suministradores su adhesión y compromiso con dichos Principios y con los valores que los inspiran.

Como una muestra más del compromiso de Ibercaja con el desarrollo sostenible, en junio de 2009 Ibercaja Gestión –sociedad del Grupo Financiero de Ibercaja– participó como socio fundador en la constitución de SpainSIF, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable, cuya misión principal es fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión en España.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa –cuyo contenido ha sido verificado por una firma auditora de prestigio– se ha estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del *Global Reporting Iniciative* (GRI) y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros», organismo a cuya evaluación se va a presentar en la confianza de obtener, al igual que en años anteriores, su máxima calificación. En él se recogen, también, los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sirviendo como comunicado de progreso (CoP) ante este organismo.

En la actual coyuntura, Ibercaja está focalizando sus esfuerzos en fortalecer su actividad financiera –pilar fundamental de su sostenibilidad empresarial– sin renunciar por ello a su vocación social y a su compromiso con el desarrollo de los territorios en los que opera, porque sería tanto como renunciar a sus propias señas de identidad.

**Amado Franco Lahoz**
Presidente

**José Luis Aguirre Loaso**
Director General

# 1. PERFIL DEL INFORME

## Nombre y domicilio social

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA
Plaza de Basilio Paraíso nº 2
50008 Zaragoza
España

## Periodo cubierto por el Informe

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2009.

## Fecha del informe anterior

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2009 y cubría el periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2008.

## Ciclo de presentación de informes

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

## Puntos de contacto para cuestiones relativas al Informe

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección Postal:

**IBERCAJA**

Relaciones Institucionales y Patrimonio
Responsabilidad Corporativa

Plaza Basilio Paraíso, nº 2
50008 Zaragoza
España

Correo electrónico: **rsc@ibercaja.es**
Página web: **www.ibercaja.es**

## Alcance y cobertura

### Proceso de definición del contenido del Informe

#### Materialidad

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina la Entidad y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

En este sentido, se ha prestado una atención especial a los aspectos más relevantes detectados en el Informe de Materialidad que ha servido de base para la elaboración del "Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero", promovido por CECA, y a las conclusiones obtenidas del "Panel Sectorial de Stakeholders" celebrado el 10 de diciembre de 2009 en el marco del Foro de Cajas de Ahorro y el Tercer Sector.

#### Participación de los Grupos de Interés

Recoge también los compromisos asumidos por Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de objetivos y el diseño de las estrategias.

#### Prioridad

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

#### Calidad de la información

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

### Cobertura del Informe

La información contenida en este Informe alcanza a Ibercaja y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.; Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.; Ibercaja Vida, S.A.; Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.A. e Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

### Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En la tabla de localización de indicadores del GRI incluida en el Anexo I se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D).

La base para incluir la información en caso de filiales

No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores e información

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que la han motivado

No se ha producido.

Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el pasado año, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el **Global Reporting Iniciative (GRI)**, ajustándola a los contenidos de la **Guía G3** de la citada organización, a sus protocolos técnicos y a su **Suplemento para el Sector de Servicios Financieros** publicado en noviembre de 2008.

Índice del contenido del GRI

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I.

La tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3 se encuentra en el Anexo I.

Verificación

Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización.

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PriceWaterhouseCoopers. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.

En el Capítulo II "Documentación Legal" del INFORME ANUAL 2009 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

# 2. EL GRUPO IBERCAJA

El nacimiento de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy Ibercaja, el 28 de mayo de 1876, es fruto de la inquietud de los miembros de la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País por crear un instrumento capaz de favorecer el ahorro popular para combatir la usura, evitar la exclusión social y mejorar las condiciones de vida de las personas.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –Ibercaja- es una Institución de Crédito de carácter benéfico-social, que tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Se rige por sus Estatutos y Reglamento de Elecciones y por las disposiciones legislativas de ámbito nacional y de la Comunidad Autónoma de Aragón y está sometida a la supervisión del Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Gobierno Autónomo aragonés.

## El Grupo Financiero Ibercaja

A finales de los años ochenta Ibercaja creó el Grupo Financiero Ibercaja dentro del cual se han ido agrupando sociedades cuya finalidad es el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros para ofrecer a nuestros clientes y así cubrir una demanda existente en el mercado.

Dentro del Grupo Financiero destaca por el volumen de ahorro gestionado, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión las cuales se dedican a gestionar fondos de inversión y de pensión de nuestros clientes, ofreciendo un gran abanico de posibilidades para invertir según el nivel de riesgo que el cliente desee y ofertando unos productos de una mayor complejidad financiera que un particular, de no ser por esta vía, no puede realizar.

A su vez hay que mencionar a Ibercaja Vida e Ibercaja Mediación, dos sociedades que se dedican a la banca-seguros y a la intermediación de todo tipo de seguros. Su importancia, además de la estrictamente económica que es muy considerable, es alta al proporcionar rentabilidad a los ahorros de nuestros clientes y dar cobertura a posibles sucesos no deseados.

El Grupo Financiero representa un volumen de recursos gestionados muy importante dentro del sector nacional. Todos los años son merecedores de premios al buen hacer y gozan de una clasificación muy alta en diferentes valoraciones. Las sociedades del Grupo Financiero siguen los criterios de gestión de Ibercaja y sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Oficinas de la Caja.

Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero son:

## Ibercaja Gestión SGIIC, S.A.

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva que administra 74 fondos de inversión y 14 Sociedades de Inversión de Capital Variable. El patrimonio total gestionado en Fondos de Inversión y en SICAVs se sitúa en el entorno de los 5.000 millones de euros.

El Grupo Ibercaja ha sido la entidad con mayor crecimiento de patrimonio gestionado de entre las diez mayores gestoras de España. Este fuerte incremento de patrimonio gestionado ha permitido al Grupo Ibercaja convertirse en la novena entidad por cuota de mercado en España.

Ibercaja Gestión es la novena gestora del país (el año pasado era la décima), su cuota de mercado es del 3,05 y ha liderado el crecimiento del sector de fondos de inversión. En 2009 ha sido pionera en el lanzamiento de un producto de Renta Fija que invierte exclusivamente en deuda avalada por Estados miembros de la OCDE, Ibercaja Oportunidad Renta Fija.

En el ejercicio 2009 Ibercaja Gestión ha sido reconocida como mejor gestora de Gestión Alternativa por el Diario Expansión.

## Ibercaja Pensión EGFP, S.A.

La Entidad Gestora de Fondos de Pensiones del Grupo Ibercaja administra 4.356 millones de euros, repartidos de la siguiente forma: 1.281 millones en Planes del Sistema Individual (14,94% de crecimiento respecto a 2008) y 3.075 millones en Planes del Sistema de Empleo (8,59% de crecimiento respecto a 2008).

Dentro del sector de Planes del Sistema Individual, Ibercaja Pensión ocupa la décima posición entre las Gestoras por patrimonio administrado, subiendo un puesto respecto a la situación a cierre de 2008. Este crecimiento viene acompañado por un importante aumento de la cuota de mercado que pasa del 2,27% a cierre de 2008 al 2,41% a 31 de diciembre de 2009.

En el sector de Planes de Empleo, Ibercaja Pensión ha consolidado su cuarta posición entre las gestoras del país con una cuota de mercado del 10,04% y administra dos Planes entre los 10 más grandes del país.

La gestión de Ibercaja Pensión se ha visto reconocida este año con la obtención del Premio a la Mejor Gestora de Renta Variable otorgado por el Diario Expansión, que se suma a toda una serie de premios obtenidos en ejercicios pasados.

Ibercaja, por su parte, ha renovado la certificación ISO 9001 del proceso de comercialización de los Planes de Pensiones del Sistema Individual.

## Ibercaja Vida, S.A.

Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de bancaseguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de ahorro y se-

guros de vida riesgo para su comercialización a través de la Red de Oficinas de Ibercaja.

Cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado bancaseguros que incluye Seguros de Ahorro Sistemático, Seguros de Ahorro Inversión, Seguros de Rentas Vitalicias, Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), Planes de Previsión Asegurados y Seguros de Vida Riesgo, vinculados o no a operaciones de activo. La actividad aseguradora se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones, tanto causados como no causados, de diversas empresas.

El patrimonio gestionado a 31 de diciembre de 2009 asciende a 3.661 millones de euros, lo que supone un incremento del 13% respecto al cierre del año 2008.

Ibercaja Vida ha ganado dos puestos en el ranking de provisiones técnicas en el que ha pasado de ocupar el duodécimo puesto a diciembre de 2008 a ocupar el **décimo puesto** al cierre del año 2009. Ello conlleva una mejora de la cuota de mercado que al cierre del año 2009 se sitúa en el 2,55% (frente al 2,37% al cierre del año 2008).

Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) durante el año 2009 ha sido del 79%, lo que la sitúa en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, con una cuota de mercado del 15% tanto en patrimonio como en contratos vivos.

## Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

Ibercaja, a través de esta sociedad, presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros, salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

## Ibercaja Patrimonios, S.A.

Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja, asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio para que puedan invertirlo rentablemente a la vez que contribuyen a la generación de riqueza para la sociedad.

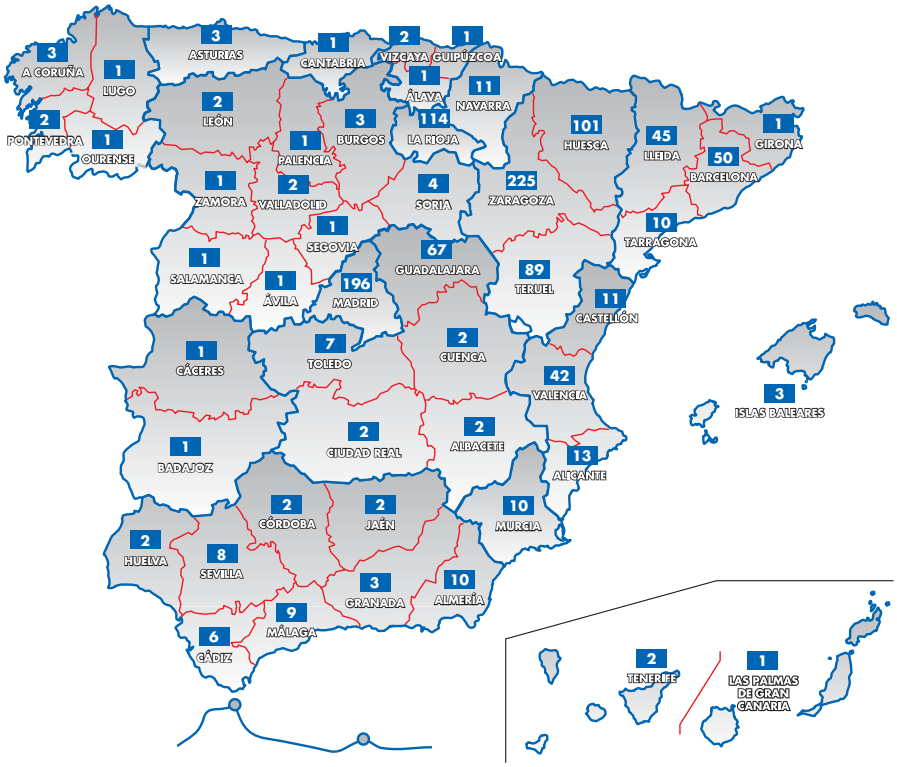
## Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing y renting, herramientas de financiación que han permitido modernizar la maquinaria de las empresas, ya que facilita la compra, y por tal motivo, mejoran las condiciones de trabajo de los empleados y contribuye a la viabilidad de la empresa.

La aportación del leasing y del renting al sector automovilístico ha sido muy positiva ya que ha contribuido a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales lo que disminuye el peligro de accidente y ayuda al incremento de la actividad económica del país.

## Implantación territorial

Ibercaja tiene 1.085 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional. Este número incluye 6 centros correspondientes a Negocio Inmobiliario, Centro Hipotecario y Monte de Piedad.




17 Comunidades Autónomas | 50 Provincias | 1.079 Oficinas

No incluye CNI, CH, Monte de Piedad (6)

## LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE IBERCAJA EN 2009

**DIRECCIÓN GENERAL**

| DIRECCIONES DE NEGOCIO | DIRECCIONES DE RECURSOS | DIRECCIONES DE FINANCIACIÓN, SERVICIO Y CONTROL | APOYO DE DIRECCIÓN GENERAL (STAFF) |
|---|---|---|---|
| Dirección de Red de Oficinas | Dirección de Recursos Humanos | Intervención General - Dirección de Auditoría interna y Control | Dirección de Sistemas de Información y Control de Gestión |
| Dirección de Marketing | Dirección de Tecnología y Sistemas | Secretaría General | Dirección de la Obra Social y Cultural |
| Dirección del Grupo Financiero | Dirección de Desarrollo Organizativo | | Comunicación y Estudios |
| Dirección de Inversiones Crediticias | | | Secretaría Técnica, Estrategia y Calidad |
| Dirección de Mercado de Capitales | | | Delegación de la Institución en Madrid |
| Dirección de Empresas Participadas | | | Control del Gasto |

## Principales Productos y servicios

### PRODUCTOS

#### Financiación

Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.

Préstamos para el consumo.

Préstamos dirigidos al sector joven.

Préstamos para actividades productivas.

Préstamos para operaciones de extranjero.

Préstamos para el mercado de pymes.

Préstamos para el sector comercio.

#### Inversión

Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras Gestoras Internacionales (en este momento BlackRock).

Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.

Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.

Seguros de ahorro previsión.

#### Tarjetas de crédito

Tarjetas de débito o de cargo inmediato.

Tarjetas de crédito o cargo diferido.

Tarjetas de empresa.

#### Otros instrumentos o medios de pago

Cajeros.

Cheques y pagarés.

Comercio electrónico.

Crédito documentario.

Efectos comerciales.

Remesas de importación/exportación.

Terminales de Punto de Venta TPV.

Transferencias.

#### Ahorro

Cuentas corrientes.

Depósitos a plazo.

Depósitos combinados.

Depósitos Estructurados sobre tipos de interés.

Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.

Libretas.

Planes de Ahorro.

#### Servicios

Asesoramiento Financiero, tanto en Web como en oficina.

Banca a distancia: Telefónica e Internet.

Domiciliación de pagos y cobros.

Gestión de patrimonios.

Gestión de subvenciones.

Operaciones de valores, incluidas ordenes stop loss por cualquier canal.

Tramitación y pago de impuestos.

Seguros.

Venta de entradas. A través de la página www.Ibercaja.es, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.

## Un Modelo de Gestión orientado a la excelencia

El Modelo de Gestión de Ibercaja define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar y evaluar y supervisar todas las actividades de la Organización.

Por este motivo, el Modelo de Gestión de Ibercaja:

– Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.

– Describe el conjunto de principios y sistemas de la Caja.

– Está basado en el desarrollo del concepto de Calidad Total y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

– Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja.

El Modelo se estructura en cuatro etapas o fases sucesivas que contemplan el ciclo completo de la "mejora continua": planificación, despliegue, verificación y diagnóstico y optimización.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

– Liderazgo

– Misión, visión y valores

– La función de las personas

– La gestión de políticas, procesos y proyectos

– El sistema de información general

– Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja se va ajustando a las necesidades actuales y futuras de la Entidad teniendo como guía en cada momento el Plan Estratégico vigente.

En este sentido y como consecuencia de haber alcanzado los objetivos propuestos en el Plan Estratégico anterior, fundamentalmente la obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+, dentro del nuevo Plan Estratégico 2008-2011 y en el área que nos ocupa, se contempla como objetivo fundamental seguir avanzando para la consecución, a lo largo del periodo considerado, de una mejora en la puntuación obtenida el pasado año.

### El camino hacia la Excelencia

La voluntad de ser una excelente empresa de servicios financieros ha sido siempre uno de los rasgos de la identidad de Ibercaja. Por este motivo, en el año 1990 se crea el Departamento de Calidad que, en sus primeros momentos, centra su actividad en la mejora del nivel de servicio que se presta en las oficinas.

A través de planes anuales de calidad, cuya eficacia se mide por medio de continuadas encuestas a clientes y observaciones expertas en oficinas, se consiguen importantes avances en el grado de satisfacción de los clientes hasta conseguir que el trato y la atención sean uno de los rasgos diferenciales.

La primera parte del recorrido hacia la Excelencia finaliza en los primeros años del siglo XXI con importantes logros: más de 400 puntos EFQM en el año 2006, segunda entidad financiera con mejor calidad objetiva en oficinas (Informe STIGA, año 2004) y obtención de la mejor reputación de marca de las entidades de dimensión regional

(Estudio IRMA, años 2004 y 2006). También en 2006, el informe de STIGA correspondiente al estudio EQUOS, sobre el nivel de servicio que prestan las oficinas del mercado financiero español, Ibercaja se sitúa, por tercer año consecutivo, en el primer puesto entre todas las cajas de ahorros confederadas (CECA).

Coincidiendo con el Plan Estratégico 2005-2007, se diseñó un Plan de Calidad y Excelencia para dicho periodo, con cuatro líneas básicas de actuación:

– El Modelo EFQM como marco de referencia.

– La información relevante como clave para la mejora.

– La gestión por procesos como idioma común.

– La participación de las personas como elemento aglutinador e imprescindible.

En este Plan se materializa el permanente compromiso de Ibercaja con la Excelencia mediante la aplicación del Modelo de Gestión de Ibercaja a través del que toda la Organización se orienta a la Mejora Continua.

El modelo de procesos, el Sistema de Información de Gestión (SIG), los Premios Iniciativa, la valoración de la cadena cliente-proveedor interno, la formación y promoción de las personas, la revisión de los procesos clave, la Responsabilidad Social Corporativa, la medición de la satisfacción de los clientes y de los empleados y la nueva plataforma tecnológica ARCO conforman algunas de las principales líneas sobre las que desplegó dicho Plan y que hicieron posible la obtención en 2007 del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).



En 2008, y dentro del nuevo Plan Estratégico de la Entidad se planteó un Plan estratégico de Calidad (2008-2011) que tiene como objetivo la consecución de 600 puntos EFQM para lo que se plantearon dos grandes líneas de actuación: innovación y optimización.

En el mes de noviembre de este año, se ha renovado el Sello a la Excelencia Europea 500+ tras una evaluación realizada por AENOR que ha fijado el nivel de Excelencia de Ibercaja en más de 550 puntos EFQM y que en su informe final destaca los siguientes aspectos de la Entidad:

– La Organización ha reforzado el liderazgo que le ha permitido una gestión eficaz del cambio.

– Fuerte cohesión de los equipos de las oficinas de la Red.

– El personal está fuertemente identificado con la Organización.

– Los premios y reconocimientos que Ibercaja ha recibido en cuanto a sus actividades de RSC y Excelencia.

– Muy buenas valoraciones de los indicadores que evalúan la satisfacción del cliente, el trato, la amabilidad, el asesoramiento, etc.

– A pesar de la crisis económica, el mantenimiento de altos estándares por encima de la media de otras entidades financieras.

En 2009 Ibercaja ha sido elegida "**La Mejor Caja de la Década**" por la calidad de servicio que presta a sus clientes en toda la Red de Oficinas. Este premio ha sido concedido por **STIGA** con motivo de la celebración del X aniversario del estudio EQUOS que esta empresa viene realizando desde el año 2000. Un análisis único en Europa que, de forma objetiva, mide el nivel de servicio ofrecido en las redes de oficinas bancarias.

Según este estudio y a lo largo de estos diez años el nivel de servicio ha mejorado en un 4,11% mientras que en Ibercaja se ha avanzado en un 10,18%. Este premio avala la importancia y validez del modelo comercial de Ibercaja y constituye un reconocimiento al compromiso, implicación y profesionalidad de todas las personas que prestan sus servicios en las oficinas de la Red.

## Instituciones y Asociaciones Benéfico Sociales en las que Ibercaja participa

Entre otras, en las siguientes:

Instituciones:

– Confederación Española de Cajas de Ahorros. (CECA)

– Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.

– Feria de Zaragoza.

– Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca, y La Rioja.

– Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

Fundaciones:

– San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.

– Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.

– Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.

– San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.

– Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.

– Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.

– Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.

– Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.

– Manuel Jiménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.

– Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.

– De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.

– Príncipe de Girona cuyo objeto es la proyección de actividades sociales en su más amplio sentido, la promoción de la educación y la formación de la juventud.

– Fundación Puente de Montañana. Su objeto es la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.

# Dimensión de la Organización

## MAGNITUDES BÁSICAS

| (Miles de euros) | 2009 | 2008 | 2007 |
|---|---|---|---|
| **Grupo Ibercaja** | | | |
| Activo total | 44.691.025 | 44.066.386 | 43.009.727 |
| Crédito a clientes (Ibercaja) | 33.609.293 | 32.396.056 | 30.848.096 |
| Cartera de valores | 6.854.520 | 6.106.240 | 7.357.455 |
| Recursos totales gestionados (Ibercaja) | 48.804.402 | 47.386.139 | 47.075.013 |
| –Recursos fuera de balance | 11.276.407 | 9.748.634 | 12.127.365 |
| Reservas | 2.475.822 | 2.303.755 | 2.085.248 |
| Recursos propios computables | 3.437.184 | 3.332.439 | 3.388.473 |
| Tasa de morosidad del crédito (%) | 3,34 | 2,17 | 0,76 |
| Cobertura total de la morosidad (%) | 77,34 | 103,54 | 260,38 |
| Ratio BIS (%)[1] | 13,59 | 13,29 | 12,38 |
| Margen de intereses | 679.393 | 645.904 | 598.837 |
| Margen bruto | 967.856 | 942.455 | 878.860 |
| Resultado explotación antes saneamientos | 445.052 | 412.050 | 385.298 |
| Beneficio antes de impuestos | 181.566 | 273.977 | 365.320 |
| Beneficio neto (atribuido al Grupo) | 143.701 | 219.639 | 271.048 |
| Índice de eficiencia (%)[2] | 49,29 | 51,49 | 51,45 |
| **Ibercaja** | | | |
| Número de oficinas | 1.085 | 1.085 | 1.082 |
| Número de empleados (plantilla total) | 4.946 | 4.891 | 4.858 |
| Número de cajeros automáticos | 1.207 | 1.174 | 1.142 |
| Número clientes canales a distancia | 868.735 | 792.924 | 721.814 |
| Volumen de actividad por oficina[3] | 75.957 | 73.532 | 72.078 |
| Volumen de actividad por empleado[3] | 16.663 | 16.312 | 16.054 |
| Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural | 56.175 | 62.417 | 56.650 |

[1] Basilea II aplica a 31-12-2009 y 31-12-2008.
[2] Gastos de administración / margen bruto.
[3] Volumen de Actividad: Crédito a Clientes + Recursos de Clientes.

| | Corto plazo | Largo plazo |
|---|---|---|
| **Calificación crediticia** | | |
| Moody's | P - 1 | A 2 |
| Standard & Poor's | A - 1 | A |

## Hechos y cambios más significativos producidos en el 2009

Dimensión Económica

Actividad Financiera

El volumen de actividad de Ibercaja –que recoge el saldo de los recursos de clientes y crédito a clientes– es al finalizar el año de 82.414 millones de euros. Los recursos de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 48.804 millones, un 2,99% más que en 2008. Los de balance alcanzan 37.528 millones de euros y los de fuera de balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, Seguros, etc.) suman 11.276 millones de euros, con un destacado incremento interanual del 15,67%.

El crédito a clientes asciende a 33.609 millones, un 3,75% más que en 2008. La ratio de morosidad del crédito del Grupo, 3,34%, sigue siendo sensiblemente inferior a la del sector de cajas y del conjunto del sistema financiero, mientras que las provisiones constituidas hacen que la cobertura sobre el total de riesgos dudosos sea del 77,34%.

Ibercaja mantiene una sólida situación patrimonial. El excedente de recursos propios sobre los mínimos exigibles por la normativa vigente es de 1.414 millones de euros. El coeficiente de solvencia se sitúa en el 13,59%, 30 puntos básicos más que al finalizar 2008, mientras el core capital en el que se incluyen los recursos de mayor calidad sube 51 puntos básicos en el año hasta el 8,78% de los activos ponderados por riesgo.

El Grupo ha obtenido en 2009 un beneficio neto atribuido de 144 millones de euros que, si bien es inferior al logrado un año antes, el descenso, en buena parte, hay que atribuirlo a las menores plusvalías obtenidas en la venta de activos y a que la tradicional prudencia en la gestión ha llevado a la Caja a constituir provisiones adicionales a las exigidas por la normativa por importe de 89 millones. Cabe resaltar la estabilidad de los resultados recurrentes típicamente bancarios y la contención de costes, pilares en los que se ha asentado la positiva evolución del negocio.

Las negativas perspectivas de la economía española y el entorno de crisis internacional han hecho que las agencias de calificación, en un movimiento generalizado, rebajasen el rating de la mayoría de las entidades financieras españolas. En el caso de Ibercaja, la revisión ha afectado al rating a largo plazo manteniéndose el de corto. Aún así, los nuevos niveles de rating están entre los más elevados del sistema financiero español y dentro de los cinco mejores en el sector de cajas.

En las sociedades que conforman el **Grupo Financiero** de Ibercaja se han producido los siguientes hechos relevantes:

- **Ibercaja Gestión** se ha situado como la novena gestora del país (el año pasado era la décima) y ha liderado el crecimiento del sector de fondos de inversión, alcanzando una cuota de mercado del 3,05.

- **Ibercaja Pensión** ocupa la décima posición entre las Gestoras por patrimonio administrado (al cierre de 2008 era la undécima) y ha incrementado su cuota de mercado en planes de pensiones individuales, pasando del 2,27% al cierre de 2008 al 2,41% a final del 2009.

- **Ibercaja Vida** ha ganado dos puestos en el ranking de provisiones técnicas (del duodécimo, a diciembre de 2008, al décimo, a 31 de diciembre de 2009) y ha mejorado su cuota de mercado, pasando del 2,37, al cierre del pasado año, al 2,55 a la misma fecha del 2009.

- El crecimiento en **Planes Individuales de Ahorro Sistemático** (PIAS) durante el año 2009 ha sido del 79%, lo que la sitúa en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, con una cuota de mercado del 15% tanto en patrimonio como en contratos vivos.

- El 10 de junio se constituyó **SpainSIF**, Foro Español de Inversión Socialmente Responsable del que Ibercaja Gestión forma parte como socio fundador.

Comercialización de la línea Ico Pyme

En diciembre de 2009 Ibercaja ha suscrito con el Ministerio de Economía y Hacienda el acuerdo global de colaboración con el Instituto de Crédito Oficial, siendo la novena entidad financiera de España en volumen de comercialización de operaciones ICO para Pymes. En 2006 era la vigésima.

Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012

En el mes de julio Ibercaja –en la condición de *Entidad Colaboradora Preferente*– suscribió con el Ministerio de Vivienda el Convenio de Colaboración para la financiación de las actuaciones protegidas en materia de vivienda y suelo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009 – 2012 y entró a participar en la Mesa de Seguimiento del mencionado Plan.

Planes Individuales de Pensiones

La auditoría de revisión anual revalidó el Certificado de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de Planes Individuales de Pensiones que evidencia la conformidad a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Dicha certificación permanecerá vigente hasta el 2011.

Renovación del Sello a la Excelencia Europea

Dicho sello ha sido renovado en 2009 además de situar en más de 550 puntos la valoración EFQM.

## Dimensión Ambiental

Certificado de Gestión Ambiental

En el mes de noviembre, AENOR ha efectuado la segunda auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la sede central quedando constatado el ajuste del mismo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Convocatoria Proyectos Medioambientales

En junio se anunció la Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales 2010 destinadas a apoyar económicamente proyectos de carácter innovador y de calidad, incorporando aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental. Del mismo modo, durante 2009 se han llevado a cabo los 11 proyectos seleccionados en la pasada edición, en los que se han invertido 200.000 €.

Dimensión Social

Órganos de Gobierno

Se ha iniciado el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad que culminará el 30 de mayo de 2010. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectará a la mitad de la Asamblea y resto de Órganos de Gobierno.

Creación de empleo y desarrollo profesional

En el año 2009 la plantilla de la Entidad es de 4.946 empleados. Ibercaja mantiene una creación de empleo equilibrado y estable, habiéndose incorporado 64 nuevos empleados con contrato indefinido en el año 2009.

En 2009 se han efectuado un total de 255 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 75 nombramientos de Gestores de Clientes. Por otra parte se han realizado 769 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.

Responsabilidad Social Corporativa

Presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondiente al año 2008 que obtuvo la calificación de A+ del *Global Reporting Iniciative* (GRI).

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Se ha presentado el tercer reporte de Comunicación de Progreso (CoP) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Obra Social y Cultural

Ibercaja ha aplicado durante el ejercicio 2009 a su Obra Social y Cultural 48,2 millones de euros, que han permitido realizar una amplia e importante labor social. Sus actuaciones se describen con mayor precisión en la Memoria de la Obra Social y Cultural 2009 que se incluye en el Capítulo III del INFORME ANUAL.

Convocatoria de Ayudas a Proyectos Asistenciales y Sociales

Durante este año 2009 se han desarrollado un total de 203 proyectos que fueron seleccionados en la pasada "Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales – 2009" que contaron con una dotación de 6 millones de euros y se ha convocado por quinto año consecutivo la correspondiente al año 2010.

Países en vías de desarrollo

La Obra Social y Cultural de Ibercaja ha destinado más del 0,7% de su presupuesto a respaldar económicamente proyectos en diferentes países en vías de desarrollo, colaborando con entidades sin ánimo de lucro que tratan de dar cobertura a los derechos más fundamentales de sus habitantes, como el abastecimiento de agua potable, el transporte de productos de primera necesidad, la educación o la sanidad.

Becas Nacionales Ibercaja de investigación

En el año 2009, la Obra Social y Cultural ha convocado por segundo año consecutivo la edición de Becas Nacionales Ibercaja de Investigación habiendo sido seleccionados 14 proyectos, con una dotación total de 300.000 €.

En el mismo ámbito de la investigación se convocaron también 10 becas posdoctorales dotadas con 30.000 € cada una, para la realización de proyectos en Universidades y Centros Superiores en el extranjero durante el curso académico 2009-2010 en el ámbito de la Biología, la Medicina y las Tecnologías.

Premio Ibercaja de Pintura Joven 2009

En su deseo de promocionar la pintura, Ibercaja convocó por segunda vez el Premio en el ámbito nacional, dirigido a jóvenes artistas de hasta 35 años con un Premio de 12.000 € y un fondo de convocatoria de hasta 60.000 € para adquisición de obras que participarán en exposiciones en el marco de la programación de la Obra Social y Cultural de Ibercaja.

Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2009

Ibercaja ha sido reconocida por el Ministerio de la Vivienda como **Entidad Colaboradora Preferente** al ser una de las entidades financieras que mayor volumen de préstamos concede, como acredita su histórica vocación de apoyo a la vivienda protegida así como las 40.300 viviendas financiadas en los dos Planes anteriores.

El diario financiero "El Economista" publicó en su edición del 10 de julio un estudio que compara la evolución de una treintena de entidades financieras de nuestro país en el que figura Ibercaja como **una de las tres entidades mejor valoradas** por contar con unas ratios de rentabilidad, morosidad y solvencia superiores a la media.

El dominical de economía del diario "El Mundo", publicado el 19 de agosto, recoge sendos estudios sobre la **calidad de servicio de las entidades financieras** que operan en España realizados por las consultoras Equos e Inmark. En ambos, Ibercaja ocupa una posición destacada, con una valoración de 7,79 sobre 10, en el primer caso, y de 70,20 sobre 100, en el segundo.

Ibercaja ha sido elegida "**La Mejor Caja de la Década**" por la calidad de servicio que presta a sus clientes. Este premio ha sido concedido por STIGA.

El **Club de Marketing de Aragón** entregó a Ibercaja uno de sus **Premios Vendor 2009** por llevar más de 50 años contribuyendo al desarrollo de la región. Estos galardones han cumplido medio siglo de vida.

Ibercaja ha recibido la "**F de Oro**", distintivo que otorga el **Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras** (GREF) por su actuación y compromiso con la formación y el desarrollo de los recursos humanos.

La **Fundación Basilio Paraíso** ha concedido a Ibercaja la medalla **Basilio Paraíso a Empresas Centenarias**, por su trayectoria empresarial desde el año 1876.

### El Grupo Financiero de Ibercaja

Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Financiero de Ibercaja acumulan un total de 24 premios otorgados por las principales agencias de análisis y los medios de comunicación. En 2009, el **Diario Expansión e Interactive Data** han concedido dos nuevos reconocimientos a Ibercaja Gestión:

– Mejor gestora de Fondos de Inversión de Gestión Alternativa.

– Mejor gestora de Planes de Pensión de Renta Variable.




### La Obra Social y Cultural

La Revista **Actualidad Económica** ha galardonado a Ibercaja con el premio a la **Mejor Obra Social**, concretamente en la categoría de **Medio Ambiente**. En este apartado, la Caja ha obtenido el primer premio por el proyecto "3.500.000 de árboles".

Por su parte la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha recibido en 2009 las siguientes distinciones:

– Premio anual de la **Asociación de Enfermos de Alzhéimer** (Afedaz) en la IV Edición por el apoyo recibido.

– Medalla "Defensor de Zaragoza"

– Premio Cruz Roja por la participación en la EXPO 2008.

### El Pacto Mundial de la ONU

Ha valorado de "**excelente calidad**" el Informe Anual de Progreso 2008 (CoP) presentado por Ibercaja, sobre el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial que guardan relación con los Derechos Humanos, el trabajo, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

## 3. IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Ibercaja, en su condición de agente económico, no es ajena a los grandes retos a los que se enfrenta la humanidad que están incidiendo sobre la sostenibilidad del planeta: la crisis económica y sus efectos sobre los más débiles, el cambio climático con la modificación de los ecosistemas y la consiguiente escasez de agua, la falta de alimentos, de educación y sanidad en buena parte de la población mundial, los flujos migratorios, la defensa de los derechos humanos, la preservación del Medio Ambiente, la lucha contra la corrupción, etc.

Y como Entidad financiera con un fuerte arraigo territorial y una clara vocación social, se siente fuertemente comprometida con todas aquellas demandas que surgen en su ámbito de actuación: la generación de riqueza, la accesibilidad al crédito, la inclusión financiera, el desarrollo y cohesión territorial y la acción social, incorporando la variable ambiental como una más en su gestión empresarial, junto a la económica o la social.

Ibercaja fue creada en el año 1876 con la misión de fomentar el ahorro popular, combatir la usura y contribuir al desarrollo económico y social de los territorios en los que opera. Fiel a esos principios fundacionales, Ibercaja ha venido desarrollando a lo largo de sus 133 años de vida un modelo de gestión cimentado en unos **Principios de Sostenibilidad** que han pasado a constituir sus propias señas de identidad y han inspirado su **Misión, Visión y Valores corporativos.**

### Principios de sostenibilidad

Ibercaja basa la sostenibilidad y la responsabilidad con sus grupos de interés en los siguientes principios:

#### Buen Gobierno

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de la Entidad, los códigos de conducta y normas internas de obligado cumplimiento, los sistemas de control establecidos, la política de comunicación y la transparencia, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información son la base del Gobierno Corporativo de Ibercaja.

*Ver Capítulo 4 El Buen Gobierno.*

#### Fortaleza del Balance

La Caja viene apostando a lo largo de su historia por una prudente gestión, un riguroso control de los riesgos asumidos y un uso eficiente de los recursos gestionados lo que le ha permitido crecer de forma equilibrada y rentable, adquirir una dimensión nacional y mantener unos adecuados índices de eficiencia, rentabilidad y solvencia.

*Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja – (Magnitudes Básicas pag. 18)*

### Generación de riqueza

Mediante su actividad financiera Ibercaja favorece la competitividad del sistema y la creación de riqueza al encauzar el ahorro hacia la inversión productiva.

A través de su participación en proyectos empresariales considerados estratégicos contribuye al desarrollo y reequilibrio territorial generando riqueza y puestos de trabajo en zonas generalmente deprimidas y con bajos índices demográficos.

Las actividades de la Obra Social y Cultural constituyen también una vía importante de creación de riqueza y empleo.

*Ver Capítulo 7.4.1 Dimensión económica*

### Integración social

La exclusión financiera suele ser la antesala de la exclusión social. Las Cajas de Ahorros han sido siempre pioneras en la instrumentación de vías de financiación para personas sin avales ni garantías que, por tanto, quedan excluidas de los canales bancarios habituales. Ibercaja ha diseñado una serie de productos con los que trata de dar respuesta a las demandas de aquellos colectivos que disponen de menores rentas y que, en muchos casos, quedarían excluidos de los canales bancarios habituales.

A su vez la Obra Social y Cultural de Ibercaja está también colaborando con diversas instituciones sociales y ONG, dedicadas a la integración e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.

*Ver Capítulos 7.1 Clientes y 7.4.3 Obra Social y Cultural*

### Desarrollo y Cohesión territorial

Ibercaja está favoreciendo el desarrollo y la cohesión territorial a través de su actividad financiera –basada en una banca de proximidad–, mediante su participación en proyectos empresariales que generan rentas y fijan población en zonas deprimidas y acercando su Obra Social y Cultural a poblaciones que se ven generalmente privadas de actividades de tipo social, formativo o cultural.

*Ver Capítulos 7.4.1 Dimensión Económica y 7.4.3 Obra Social y Cultural*

### Derechos Humanos

Ibercaja mantiene un firme compromiso de preservar los derechos de los ciudadanos, de evitar cualquier tipo de discriminación y de explotación laboral y de luchar contra la corrupción en cualquiera de sus formas, haciendo partícipes de esta responsabilidad a las personas, empresas y colectivos con los que se relaciona.

*Ver Capítulo 5 Ibercaja y El Pacto Mundial*

### El Medio Ambiente

Conscientes de la importancia que tiene utilizar de forma racional los recursos disponibles y preservar el medio natural para disfrute de las generaciones venideras, Ibercaja está prestando una atención especial a la **financiación e inversión en proyectos** que promueven el desarrollo de nuevas fuentes de energías no contaminantes y favoreciendo, a través de su Obra Social y Cultural, la **divulgación**, la **sensibilización** y la **conservación** de los espacios naturales y del patrimonio cultural e histórico.

Ibercaja ha implantado un **Sistema de Gestión Ambiental** interno para minimizar los impactos ambientales negativos que pueda generar la actividad, ha definido una ***Política de Gestión Medioambiental***, constituido un ***"Comité de Gestión Medioambiental"*** y ha elaborado un Manual y una "***Guía de buenas prácticas medioambientales"*** para su aplicación en la gestión diaria tanto en la oficina como en los hogares de los integrantes de Ibercaja.

*Ver Capítulos 7.4.2 Dimensión Ambiental y 7.4.3 Obra Social y Cultural*

### La Obra Social y Cultural

La Obra Social y Cultural constituye para Ibercaja su auténtica razón de ser y la expresión más clara del firme compromiso que tiene asumido la Caja con las personas y territorios en los que opera.

A través de su Obra Social y Cultural, Ibercaja materializa el retorno a la sociedad de parte de los beneficios generados, complementando, en muchos casos, las actuaciones de las Administraciones Públicas y llegando –igual que con su Red de Oficinas– hasta los lugares y problemas donde aquellas no llegan.

Con su Obra Social, Ibercaja contribuye a impulsar el desarrollo de la sociedad y el bienestar y la calidad de vida de las personas mediante la intensa actividad que viene desarrollando en los campos de la asistencia social, la educación, la investigación, la cultura, el Medio Ambiente y el patrimonio histórico.

*Ver Capítulo 7.4.3 Obra social y Cultural de este Informe y el Capítulo III la Memoria de la Obra Social y Cultural del INFORME ANUAL*

## Misión, Visión y Valores

### Misión, nuestra razón de ser

Somos una Caja de Ahorros de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de nuestros grupos de interés. En primer lugar, las necesidades de **nuestros clientes**, diferenciándonos por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de nuestros productos y servicios; **nuestros empleados**, a través del compromiso de la Entidad con el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de ellos; y **la sociedad**, ya que nuestro fin último es aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social y Cultural.

## Visión, nuestra meta

En 2011 Ibercaja habrá consolidado plenamente su **dimensión nacional**, contando con un **negocio diversificado** y un Grupo Financiero potente. Tendremos una **calidad de riesgo** de primer nivel, una **eficiencia** competitiva, una **solvencia** mayor que la mayoría de las entidades, una **calidad de servicio** como elemento diferencial y unas **personas ilusionadas**, profesionales y comprometidas. Y, naturalmente seguiremos siendo una caja **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

## Valores corporativos

Los valores corporativos de Ibercaja engloban el conjunto de reglas que rigen la gestión, el "día a día" de la Caja, es decir, nuestra forma de trabajar para alcanzar nuestra meta "la Visión de la Caja". Se constituyen como la filosofía institucional y la base de la cultura organizacional con el objetivo de que sirvan de referencia de comportamiento en las operaciones y actividades de la Entidad.

Durante 2009, se inició un proceso de reflexión a nivel directivo para sintetizar los diez valores existentes en cinco valores que han sido definidos para los grupos de interés de Ibercaja (clientes, personas y sociedad)

| Valores | Clientes | Personas | Sociedad |
|---|---|---|---|
| Solidez | Caja fiable que trasmite seguridad actuando con rigor, prudencia, sensatez y coherencia | Desarrollo profesional en un proyecto perdurable y orgullo de formar parte de un excelente proyecto corporativo | Constituirse como un referente fiable y con futuro para la sociedad en la que desarrollamos la actividad |
| Compromiso | Confianza en la disposición de la Caja para satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo | Sentir como propios los objetivos de la Entidad apoyándolos con tus esfuerzos y tus decisiones | Desarrollar una Obra Social útil que contribuya en cada momento a la cobertura de las necesidades de la sociedad |
| Excelencia | Espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades del cliente superando sus expectativas, ofreciendo una calidad de servicio diferencial | Fomentar iniciativas, la responsabilidad personal y el espíritu autocrítico que estimule soluciones innovadoras y eficaces para mejorar el desarrollo y resultados de la Entidad | Contribuir a incrementar el potencial de desarrollo de nuestro ámbito de actuación |
| Profesionalidad | Satisfacer con eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente | Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionales para facilitar el logro colectivo | Dar respuesta con rigor y agilidad a los requerimientos que la sociedad plantea |
| Cercanía | Relacionarse con el cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando activamente para conocer sus necesidades | Compartir sus inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso mutuo | Involucrarse activamente en la sociedad de nuestro ámbito de actuación |

## Enfoque de gestión

### Diálogo con los Grupos de Interés

La composición de sus Órganos de Gobierno –en los que participan representantes de los Clientes, Corporaciones Públicas, Empleados y Entidad Fundadora– y su modelo de gestión de claro enfoque social y fuerte arraigo popular, le permiten a Ibercaja mantener un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

*Ver Capítulo 6 Los Grupos de Interés*

### Cercanía al cliente

Ibercaja ha desarrollado a lo largo de su historia un modelo de gestión de banca al por menor que favorece la relación con el cliente, proporciona un mejor conocimiento de sus necesidades y facilita una adecuada respuesta a sus demandas.

Fiel a sus principios fundacionales, Ibercaja trata de evitar la **exclusión financiera** dando servicio a un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

El 24,33% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 43,59%, en los de menos de 10.000, siendo Ibercaja la única Entidad con oficina operativa en 27 municipios de Teruel, 27 de La Rioja, 25 de Huesca, 14 de Zaragoza, 16 de Guadalajara y 4 de Lérida.

*Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja*

### Calidad de Servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. El permanente compromiso de la Caja con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua. El despliegue del Plan de Calidad y Excelencia implementado por la Caja y los avances conseguidos desde su implantación, le han permitido a Ibercaja obtener en 2007 el **Sello a la Excelencia Europea 500+** (Recognised for Excellence 5 Stars) otorgado por **EFQM** (European Foundation Quality Management). Dicho Sello ha sido renovado en 2009 además de situar en más de 550 puntos la valoración EFQM.

Por otra parte la valoración que hacen los clientes sobre su grado de satisfacción general con la calidad de servicio que reciben en las oficinas continúa por encima de los 8 puntos (sobre un máximo de 10).

*Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja.*

### Creación de empleo y desarrollo profesional

Ibercaja favorece la creación de empleo estable y la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la par-

ticipación, la conciliación de la vida profesional y familiar y unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector.

*Ver Capítulo 7.2 Empleados*

## Apoyo al Tejido Empresarial

Ibercaja es una de las entidades financieras de nuestro país más activas en la concesión de las líneas ICO Pymes, avanzando de forma notable en los últimos años en el mercado de financiación a la empresa, lo que le ha situado en 2009 en la novena posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos. En el año 2006 ocupaba la vigésima posición.

A su vez, Ibercaja es considerada por el Ministerio de la Vivienda *Entidad Colaboradora Preferente*, calificación que distingue a las entidades que mayor volumen de préstamos conceden a los ciudadanos, como lo atestiguan las 40.300 viviendas financiadas en los anteriores Planes de Vivienda 2002/2005 y 2005/2008. En 2009 Ibercaja suscribió el convenio de colaboración con el Ministerio de la Vivienda para la financiación de las actuaciones recogidas en el nuevo "Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012"

*Ver Capítulo 7.1 Clientes*

## Inversión Socialmente Responsable

En 2009 se ha constituido el SpainSIF, Foro Español de Inversión Socialmente Responsable del que Ibercaja Gestión es una de las entidades fundadoras. Este foro tiene como misión principal fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión en España mediante el diálogo con los diferentes grupos sociales y contribuyendo al desarrollo sostenible.

### Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja

Por la propia naturaleza de su actividad, sus principios fundacionales y su enfoque de gestión, Ibercaja no genera, en sus líneas de negocio y en la comercialización de sus productos, impactos negativos medioambientales y sociales.

Las inversiones crediticias de Ibercaja están orientadas tradicionalmente hacia la financiación a particulares (vivienda y bienes de consumo) y a pequeñas y medianas empresas, sectores en los que los impactos medioambientales no suelen ser relevantes.

Proceso que se sigue en el análisis de operaciones:

– Operaciones con garantía real: El Informe de la Agencia de Tasación (homologada por el Banco de España) incluye un apartado específico acerca del impacto medioambiental ligado al bien a hipotecar. Una opinión negativa del tasador es motivo de rechazo de la propuesta de financiación.

– Operaciones con garantía personal: En el análisis concreto de cada propuesta se valora el impacto medioambiental como una variable más, siendo determinante para la aprobación de la operación.

En el análisis de oportunidades de inversión que se realiza en la Dirección de Empresas Participadas se otorga un alto grado de importancia a la evaluación del impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de la actividad de la Sociedad, siendo éste un factor influyente en la toma de decisiones.

Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de la Caja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación relevante se mantiene presencia en el Consejo de Administración teniendo, por tanto, influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con éstos.

Ibercaja no mantiene representación en los Consejos de Administración de las empresas cotizadas en las que su participación supera el 3% y, en consecuencia, no posee en las mismas derecho de voto, aunque, obviamente, sí se mantiene este derecho en las Juntas de Accionistas.

La Entidad Gestora de Fondos de Pensiones del Grupo Ibercaja, tiene incorporadas en la Declaración de los Principios de la Política de Inversiones de Fondos del sector de Planes de Empleo, cláusulas que prohíben la inversión en corporaciones del sector armamentístico e indicaciones que introducen criterios de responsabilidad social en la selección de las inversiones.

*Ver Capítulo 7.4.2 Dimensión Ambiental*

### Relación con los proveedores

Ibercaja busca que la relación con sus proveedores sea ética y duradera, basada en la equidad en el trato, la transparencia y el cumplimiento de compromisos, evitando cualquier posición de dominio, haciéndoles partícipes de los compromisos de la Entidad en materia social y medioambiental.

*Ver Capítulo 7.3 Proveedores*

## Estrategia

### El Plan Estratégico del Grupo Ibercaja 2008-2011

En este Plan se ha actualizado la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad y se han definido los principios sobre los que se basan los objetivos, estableciendo los procedimientos y las actuaciones para conseguirlos.

Principales líneas de actuación

1. **Consolidación de la dimensión nacional** alcanzada en el anterior Plan Estratégico 2005-2007 con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la inversión realizada en la plataforma de oficinas. Durante 2009 se ha trabajado la rentabilización de las oficinas de reciente apertura a través del diseño de una estrategia comercial y una comunicación diferenciada. Los objetivos conseguidos hasta el momento son muy satisfactorios y durante 2010 se seguirá trabajando en la misma línea.

2. **Diversificación del negocio** a través del desarrollo y consolidación de estrategias de relación especializadas con segmentos clave de clientes con el objetivo de ganar presencia en segmentos de alto valor (empresas y banca personal) donde la Caja tiene potencial de crecimiento. En 2009, se ha diseñado un nuevo modelo de gestión para la atención de clientes particulares de alto valor. La implantación de este nuevo modelo está prevista para 2010.

3. **Mantenimiento de una calidad de riesgo de primer nivel** a través de la optimización de la gestión del riesgo en la Entidad, entendida de forma global, de modo que se maximice la rentabilidad ajustada por riesgo y se configure como una fuente de ventaja competitiva. Durante 2009, la Entidad ha conseguido el objetivo de seguir manteniendo una ratio de mora inferior al de la media del sector y unos niveles de solvencia entre los mejores de las entidades financieras.

4. **Mejora de la eficiencia** no solamente a través de un mayor volumen sino también trabajando para conseguir unos procesos más eficientes con estructuras más flexibles y un mejor mix de canales de distribución que nos permita una mejora constante de nuestra productividad. Durante 2009, se ha creado una Unidad de Control del Gasto con el objetivo de establecer las medidas necesarias para mejorar los objetivos de eficiencia y productividad del gasto existentes.

5. **Calidad de servicio diferencial y profesionalidad de nuestra plantilla** impulsando la orientación de toda la Organización hacia el cliente, la calidad y la mejora continua buscando la consolidación de una cultura de excelencia que nos diferencie de la competencia. En 2009, Ibercaja ha renovado la concesión del Sello a la Excelencia Europea 500+, alcanzada en el año 2007, y que representa la máxima categoría de reconocimiento que se concede a empresas que adoptan en su gestión criterios establecidos por el Modelo EFQM. Asimismo, cabe destacar que en 2009 Ibercaja ha sido reconocida como la mejor Caja de Ahorros de la década por la calidad del servicio prestada a los clientes en sus oficinas, según el estudio Equos.

El **Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural** que actualiza la política social de la Entidad alineándola con las nuevas demandas de la sociedad, establece las acciones que dan respuesta a dichas demandas y fija los objetivos del periodo.

El **Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja** en el que se recogen, sistematizan y proyectan en el medio plazo todas las actuaciones de la Caja en materia de sostenibilidad, integrándolas en la estrategia de la Entidad.

## Estructura de gestión de la sostenibilidad

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja las cuestiones relacionadas con ésta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad, las lidera la Dirección General y son ejecutadas por las diferentes áreas funcionales de la organización.

### Impulso y Coordinación

El alcance y trascendencia del tema hace que la gestión tenga un sentido transversal dentro de la organización por lo que se ha asignado su gestión a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales de la Caja.

#### Comité de Coordinación Directiva

Presidido por el Director General, lo integran los Directores de las 16 Áreas que constituyen la Estructura Funcional de la Entidad.

Tiene entre sus funciones las de coordinación general de las diferentes direcciones de la Entidad, seguimiento del Plan de Negocio y Presupuestos y elaboración y seguimiento del Plan Estratégico.

#### Comité de Responsabilidad Corporativa

Presidido por el Director General Adjunto – Secretario General, y coordinado por el Jefe de Relaciones Institucionales y Patrimonio, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, evaluar el grado de respuesta de la organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

#### Comité de Calidad Ambiental

Presidido por el Administrador General y coordinado por el Jefe de Calidad de Servicio, lo forman responsables de los principales departamentos implicados en la gestión ambiental y tiene las funciones, la competencia y la autoridad para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental. Este año se ha incorporado un nuevo miembro, el Jefe de Control del Gasto, que contribuirá reforzando aspectos de eficiencia en la gestión medioambiental y en la reducción en el consumo de recursos naturales.

### Ejecución

Los proyectos de mejora son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

Evaluación y rendición de cuentas

Los retos más significativos a los que se ha enfrentado Ibercaja, el modo de gestionarlos y los resultados obtenidos se recogen en el **INFORME ANUAL** que es sometido –tras su verificación por una firma auditora de prestigio– a la consideración del Consejo de Administración y de la Asamblea General de la Entidad, quedando incorporada en la Web corporativa www.ibercaja.es.

El INFORME ANUAL contiene los siguientes capítulos:

– I Informe Económico y de Actividades

– II Documentación Legal (incluye el Informe de Gobierno Corporativo)

– III Memoria de la Obra Social y Cultural

– IV Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

## Avances producidos en materia de sostenibilidad

Durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico 2005-2007 Ibercaja realizó avances significativos en el campo de la RSC, siendo algunos de los más relevantes los siguientes:

– Incorporación en el Plan Estratégico de la Entidad de un **proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**. Como consecuencia del mismo se constituyó el **Comité de RSC**, y se definió el **Modelo de Gestión** de la misma.

– Participación con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) en diversos Proyectos, como "*Proyecto Piloto Suplemento Financiero*" del Global Reporting Iniciative (GRI). Y en los grupos de trabajo "*Memoria Sectorial de RSC*" y "*El Medio Ambiente y las Entidades Financieras*", así como formar parte del "Comité Sectorial de RSC".

– Elaboración de los Informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondientes a los años 2005, 2006 y 2007, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación para cada uno de ellos.

– Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, habiéndose presentado en el año 2006 el primer reporte de Comunicación de Progreso (CoP).

– Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas, y presentación del reporte de las actividades de "Gestión de la Diversidad e Igualdad de oportunidades" y "Gestión del Impacto Medioambiental".

– Inclusión de nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores para impulsar el conocimiento y cumplimiento en su cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

– Obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).

– Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos los centros de Ibercaja y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la sede central que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

– Implantación de un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja.

**En el año 2008 (Plan estratégico 2008-2011), destacamos:**

– Presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondiente al año 2007, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación.

– Presentación en la Web del Pacto Mundial del Informe de Progreso (COP) del año 2007.

– Obtener la valoración de "excelente calidad" para el primer Informe Anual de Progreso (COP correspondiente al año 2006) presentado por Ibercaja sobre el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial. El mismo ha sido incluido en el Programa de "Notables" COP del Global Compact.

– Adhesión a la "Carta de principios para un negocio bancario responsable" y a la "Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico" promovido por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.

– Aportación de la Obra Social y Cultural de la cantidad de 1.000.000 de euros al respaldo de proyectos en diferentes países en vías de desarrollo.

– Incrementar las dotaciones de la Obra Social y Cultural destinadas a promover proyectos medioambientales.

– Invertir 6,5 millones de euros en los 119 proyectos Asistenciales y Atención a la Dependencia seleccionados en la II convocatoria realizada por la Obra Social y Cultural.

– Convocar por primera vez, con una dotación de 600.000 euros, becas nacionales de excelencia en investigación.

– Obtener el premio a la Mejor Obra Social por parte de la revista Actualidad Económica en la categoría Cultura y Tiempo Libre por las exposiciones celebradas con motivo de la Expo Zaragoza 2008.

– Confirmación por parte de AENOR, en su primera auditoría de seguimiento, del Sistema de Gestión Ambiental de la sede central el cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001-2004.

– Apertura del Museo Ibercaja Camón Aznar después de su remodelación.

**En el Año 2009 (Plan estratégico 2008-2011)**

– Presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondiente al año 2008, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación.

– Presentación en la Web del Pacto Mundial del Informe de Progreso (COP) del año 2008.

– Obtener la valoración de "excelente calidad" para el Informe Anual de Progreso (COP correspondiente al año 2008) presentado por Ibercaja sobre el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial. El mismo ha sido incluido en el Programa de "Notables" COP del Global Compact.

– Dotación por la Obra Social y Cultural de nuevos Proyectos Medioambientales y Proyectos Asistenciales y Sociales.

– Apertura del Club 60+ Antonio Lasierra después de su remodelación.

– Modificación de la página Web de Ibercaja para dotar de mayor facilidad en la accesibilidad de los informes de RSC.

– Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellecen 5 Stars) que otorga EFQM (European Founation Quality Management).

– Revisión mediante auditoría externa AENOR de la adecuación del Sistema de Gestión Ambiental implantado en la sede central, que se renovará en el próximo 2010.

– Obtención del noveno puesto entre las entidades financieras de España en volumen de contratación de operaciones ICO para Pymes.

– Elección por parte del Ministerio de Vivienda como "Entidad Preferente", por ser la tercera caja de ahorros en cuanto a volumen de financiación en el año 2009 dentro del Plan estatal de vivienda protegida 2005/2008.

– Aportación de la Obra Social y Cultural de la cantidad de 328.597 € al respaldo de proyectos en diferentes países en vías de desarrollo.

– Participación como socio fundador de SpainSIF, el Foro Español de Inversión Socialmente responsable.

## Respuesta a los compromisos Año 2009

La coyuntura económica actual ha aconsejado focalizar los esfuerzos en fortalecer la actividad financiera –pilar fundamental de la sostenibilidad empresarial– sin renunciar por ello a nuestro compromiso social y de apoyo al tejido productivo de nuestras zonas de implantación, que constituye una de nuestras principales señas de identidad.

### Ámbito Económico

– Consolidar el plan de expansión y la implantación a nivel nacional. ***Realizado***

– Atención especial al control de los riesgos y la gestión de la morosidad. ***Realizado***

– Mejorar la eficiencia. ***Realizado***

– Reforzar la solvencia ***Realizado***

– Seguir avanzando en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes. ***Realizado***

*Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja. (Magnitudes Básicas pág. 18)*

Ámbito Medioambiental

– Seguir implementando las medidas fijadas en el Sistema de Gestión Ambiental para reducir los impactos negativos en el Medio Ambiente. ***Realizado***

*Ver Capítulo 7.4.2 Dimensión ambiental*

– Impulsar la protección y la sensibilización medioambiental a través de las actividades de la Obra Social y Cultural. ***Realizado***

*Ver Capítulo 7.4.3 La Obra Social y Cultural*

Ámbito Social

– Seguir impulsando las políticas de Recursos Humanos orientadas a la estabilidad del empleo y la formación y desarrollo profesional. ***Realizado***

*Ver Capítulo 7.2 Empleados*

– Orientar la acción social hacia aquellas nuevas demandas de la sociedad que surgen como consecuencia de la actual crisis económica. ***Realizado***

*Ver Capítulo 7.4.3 La Obra Social y Cultural*

Proveedores

– Proceso de homologación de proveedores relacionados con la Gestión Ambiental. ***Se ha avanzado.***

*Ver Capítulo 7.3 Proveedores*

## Compromisos Año 2010

Ámbito Económico

– Fortalecer la estructura de balance con una atención especial a las *ratios* de solvencia, eficiencia, rentabilidad y morosidad.

– Participar de forma activa en el Plan ICO – Fondo de Economía Sostenible 2010 – 2011 aportando financiación a los sectores Medioambiental, Conocimiento e Innovación y Social.

– Seguir con la política de apoyo a los sectores productivos con una atención especial a las pequeñas y medianas empresas.

Ámbito Medioambiental

– Avanzar en el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, implementando las actuaciones precisas para la reducción de incidencias e impactos negativos en el Medio Ambiente

– Reducción de materiales plásticos como soportes publicitarios

– Continuar con la implantación de actuaciones que contribuyan a la reducción de consumos energéticos

– Avanzar en el compromiso de reducir el consumo de papel y la utilización, en su caso, de papel reciclado.

Ámbito Social

– Elaboración e implementación de un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural que se ajuste y responda a las nuevas demandas de la sociedad.

Clientes

– Avanzar en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes.

– Continuar con la política de ayudas a clientes con elevado endeudamiento, mediante la concesión de moratorias y la reestructuración de operaciones para adaptarlas a sus capacidades actuales de pago

– Participar en el proyecto de "Educación Financiera" promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros en colaboración con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Empleados

– Elaboración y desarrollo de un Plan de Comunicación Interno.

– Implantación del "Plan de Igualdad" efectivo entre hombres y mujeres.

– Fomento del "Voluntariado Corporativo" mediante el impulso de acciones solidarias en las que participen los empleados.

Proveedores

– Avanzar en el proceso de homologación.

# 4. EL BUEN GOBIERNO

Ibercaja entiende como Buen Gobierno el conjunto de relaciones, normas y procedimientos que le permiten desarrollar su actividad de una forma ética y transparente y garantizar su supervivencia a largo plazo.

El buen gobierno está basado en Ibercaja en los siguientes pilares:

– La composición, independencia y actuación de los Órganos de Gobierno.

– Las Normas internas y los Sistemas de Control.

– La Transparencia.

– La Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación al Terrorismo.

– El Tratamiento de los datos y la confidencialidad.

## El Informe de Gobierno Corporativo

Ibercaja elabora desde el ejercicio 2004 su Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este Informe tiene por finalidad recoger una explicación completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado de la Caja.

Del contenido de dicho Informe, al que se puede acceder desde la Web Corporativa **www.ibercaja.es**, hemos extraído los aspectos más relevantes.

## Los Órganos de Gobierno

La representación, administración, gestión y control de la Institución, corresponde a los siguientes Órganos de Gobierno:

### Asamblea General

Es el Órgano supremo de Gobierno de la Entidad y ostenta la representación de los intereses de los depositantes y trabajadores, así como de los intereses sociales y generales de su ámbito de actuación a través de los representantes designados por las Corporaciones Municipales, la Comunidad Autónoma y la Entidad Fundadora. Está constituida por 152 Consejeros Generales que representan a los diferentes colectivos.

A 31 de diciembre de 2009 se encontraban pendientes de designar o proclamar dos Consejeros Generales en representación de la Entidad Fundadora.

La composición actual de la Asamblea General es la siguiente:

| Grupo al que pertenecen | Número de Consejeros Generales |
|---|---|
| Impositores | 62 |
| Corporaciones Municipales | 32 |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 32 |
| Entidad Fundadora | 13 |
| Empleados | 11 |
| **TOTAL** | **150** |
| | |
| Hombres | 109 |
| Mujeres | 41 |

La Asamblea General tiene entre sus principales funciones nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control, aprobar las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada ejercicio, aprobar la gestión del Consejo de Administración, la Memoria, Balance Anual y Cuenta de Resultados, la aplicación de éstos a los fines propios de la Institución y los presupuestos anuales de la Obra Social y Cultural.

Preside la Asamblea el Presidente del Consejo de Administración que no tiene carácter ejecutivo.

Consejo de Administración

Es el Órgano que tiene encomendada la administración y la gestión financiera de la Entidad, así como la de su Obra Social y Cultural y ostenta la representación de la Institución. Está integrado por 19 consejeros elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros.

| Grupo al que pertenecen | Número de Consejeros Generales |
|---|---|
| Impositores | 8 |
| Corporaciones Municipales | 4 |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 4 |
| Entidad Fundadora | 2 |
| Empleados | 1 |
| **TOTAL** | **19** |

El Consejo de Administración tiene delegadas funciones a las siguientes Comisiones:

– Comisión Ejecutiva

– Comisión Delegada de Retribuciones

– Comisión Delegada de Inversiones

– Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural

## Comisión de Control

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación marcadas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Está integrada por 6 miembros elegidos por la Asamblea General de entre los que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración.

Forma parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante de la Comunidad Autónoma de Aragón designado por el Gobierno de Aragón entre personas con capacidad y preparación técnica adecuada.

| Grupo al que pertenecen | Número de miembros |
|---|---|
| Grupo al que pertenecen | |
| Impositores | 2 |
| Corporaciones Municipales | 1 |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 1 |
| Entidad Fundadora | 1 |
| Empleados | 1 |
| **TOTAL** | 6 |
| | |
| Representante de la Comunidad Autónoma de Aragón | 1 |

Los miembros de los Órganos de Gobierno son designados por un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por periodos de igual duración, sin que la duración del mandato pueda superar los doce años.

Los Estatutos de la Entidad, a cuyo texto se puede acceder desde la Web corporativa www.ibercaja.es, establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Institución, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

## Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno

| Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos.* | Importe (*miles de euros*) |
|---|---|
| Sueldos y otras remuneraciones análogas | 1.797 |
| Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida | 134 |
| **Consejo de Administración** | |
| Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas | 311 |
| **Comisión de Control** | |
| Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas | 110 |
| **Comisión de Retribuciones** | |
| Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas | 4 |
| **Comisión de Inversiones** | |
| Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas | 11 |

** Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo. Remuneraciones percibidas por el personal clave de dirección, hasta el nivel de Subdirector General, inclusive.*

No obstante, en el ejercicio de sus funciones, los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución, con excepción del Presidente, en su caso, no disfrutan de percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento cuya cuantía es fijada por la Asamblea General previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones y dentro de los límites autorizados con carácter general.

### Perfil del Consejo de Administración y de la Comisión de Control

La edad media de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control es de 55 años. El 73% cuenta con estudios universitarios en las ramas de economía, derecho, ingeniería, ciencias y humanidades. Sus actividades profesionales son las de empresarios, profesionales liberales, profesores de universidad, personal de la administración, trabajadores por cuenta ajena y jubilados.

## Las prácticas y criterios de buen gobierno aplicados por Ibercaja

En la propia naturaleza de las Cajas de Ahorros, sus actuales Órganos de Gobierno incorporan elementos que contribuyen a garantizar la aplicación general de los principios de Buen Gobierno, entre otros, la independencia, la transparencia y el equilibrio de poder.

Ibercaja tiene el compromiso de estar a la vanguardia de las entidades que conscientemente han tratado de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, garantizando que la actividad económica que desarrolla se desenvuelva dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Como consecuencia de este compromiso, Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en su ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no sólo las obligaciones previstas en las leyes sino que su actuación se inspire y guíe por los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

## Composición y actuación de los Órganos de Gobierno

### Representación Plural

La estructura de los Órganos de Gobierno de la Entidad impulsa la representación plural de todos los sectores y colectivos del ámbito de actuación de Ibercaja. La representación de los impositores de todas las zonas de actuación supone el 41%, las Corporaciones Municipales el 21%, la Comunidad Autónoma de Aragón el 21%, la Entidad Fundadora el 10% y los Empleados el 7%.

### Independencia

Un valor absoluto de la Entidad es la independencia de sus Órganos de Gobierno, que asegura un perfecto equilibrio en los mismos. En función de la representación de cada uno de los grupos que conforman la Asamblea General ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede ejercer una influencia sobre el poder de decisión de los demás, lo que asegura la autonomía, libertad y pluralidad de los diversos colectivos representados para la toma de decisiones.

### Autonomía e incompatibilidades

Otra vertiente de la independencia es la autonomía que tienen los miembros de los Órganos de Gobierno de las instituciones que los eligen, evitando de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes.

### Capacitación y Competencia

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de Ibercaja les proporciona los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas en los Estatutos de la Entidad.

Además de la información facilitada por el Presidente y el Director General sobre cuestiones relacionadas con la coyuntura económica, el sector financiero y la propia actividad de la Caja, en las reuniones del Consejo de Administración y de la Comisión de Control se analizan periódicamente informes específicos sobre las diferentes actividades que son expuestas por directivos y especialistas de la Entidad en los diferentes campos de la economía, las finanzas, el control y la gestión.

## Normas internas y Órganos de Control

Ibercaja tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de Buen Gobierno de la Entidad, entre los que se encuentran:

**Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja** que pretende hacer extensible a los miembros de los Órganos de Gobierno y a los altos Cargos de la Entidad los principios de Buen Gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución.

**Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores** de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a empleados de la Institución que operan en los mercados de capitales.

**Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja** que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por los clientes y establece el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja**.

**Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento** que recoge un Memorando de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

**Manual de estilo en la Atención al Cliente** que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.

**Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista** que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.

**Política de Conflicto de Interés,** elaborada en el marco del proceso de adaptación a la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.

**Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales** que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.

**Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal** que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

## La Transparencia en la información

Las Normas de Conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite y que se concreta en la transparencia en la comunicación corporativa y en la comercialización de los productos, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de los clientes.

Además, Ibercaja, consciente de que la comunicación y la transparencia son la base de la confianza y ésta, a su vez, uno de los pilares que sustentan la fortaleza del Sistema Financiero, pretende proporcionar una correcta comunicación con el fin de generar una relación estable con sus grupos de interés, que le garanticen el éxito y el desarrollo futuros.

Para favorecer la misma y facilitar la recepción de sus mensajes, la Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja,** mediante el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

- Transparencia en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- Veracidad de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- Diligencia y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

- NEUTRALIDAD. Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.

- CONCILIACIÓN comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

### Transparencia en la comunicación corporativa

En la comunicación corporativa importa la claridad de contenidos y su pertinencia, sin olvidar su fluidez, lo que lleva a Ibercaja a mantener una relación dinámica y lo más próxima posible con medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad, como la evolución de los resultados, celebración de consejos y asambleas, nuevos productos, convenios de la Obra Social y Cultural y otras actividades.

Además, la Web pública www.ibercaja.es, contiene una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medioambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social y Cultural y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

### Transparencia con los clientes y en la comercialización de los productos

En cumplimiento de las Normas de Conducta de la Entidad, la información transmitida a los clientes debe ser clara y de calidad, teniendo presente permanentemente el perfil de riesgo del cliente y conjugando éste con el perfil del producto ofertado, de manera que los clientes perciban el compromiso de la Entidad con la calidad.

La información se ofrece de manera completa a través de los distintos canales y publicaciones con el objetivo de obtener como resultado la confianza y seguridad de los distintos grupos de interés, incluidos los supervisores. En este sentido la Entidad se encuentra plenamente comprometida y dispone de controles sobre el cumplimiento de los objetivos relacionados con un nivel óptimo en materia de transparencia.

Ibercaja tiene el compromiso, más allá de sus obligaciones legales, de realizar una publicidad clara y no engañosa, que no pueda generar ningún malentendido a sus clientes. Por ello, la publicidad de la Caja y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

La Entidad cuenta con procedimientos adecuados para hacer llegar tanto al cliente, como al público en general, información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece. Entre otras, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Ibercaja remite las campañas publicitarias al Banco de España y Gobiernos Autónomos para obtener, antes de su lanzamiento, su pertinente autorización en todos aquellos casos que la norma lo dicta, y cuando los soportes publicitarios contienen tipos de interés y precios de los servicios. Del mismo modo se procede ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

- Ibercaja elaboró en el año 2007 un código de comunicación publicitaria, llamado "Estilo de Comunicación Ibercaja", en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y en concreto, la transparencia y claridad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con la Entidad y es de obligado cumplimiento.

- En el año 2007 se creó un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar. Está integrado por miembros de Asesoría Jurídica, Red de Oficinas, Calidad y Marketing. Este comité vela por el cumplimiento de la transparencia y claridad en todas y cada una de las acciones de comunicación de la Entidad.

- Existencia en todas las Oficinas de un Tablón de Información Pública a Clientes en el que, de acuerdo con la normativa vigente, se inserta información sobre las tarifas y comisiones aprobadas por el Banco de España y el sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.

- Las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados.

- El lanzamiento de nuevos productos se apoya con soportes publicitarios y de comunicación en los que se detallan sus características más relevantes, como rentabilidad, comisiones, plazo, etc.

- La Web Corporativa de Ibercaja recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.

- En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.

- Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de una forma precisa y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc. para facilitarles su decisión.

- Existen simuladores en la página Web sobre los productos y servicios ofrecidos a los clientes, con los que se puede calcular el resultado de diversas operaciones.

- Finalizada la contratación de un producto o servicio, se le entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.

- Se ha realizado en el año 2009 una actualización del contenido del Folleto Oficial de Tarifas y Comisiones, informando a la clientela de manera clara sobre el importe de los servicios que presta la Caja.

- Con el fin de incrementar la transparencia en el proceso de venta se han desarrollado un conjunto de Simuladores de Depósitos en el canal Oficina y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD). Hasta el momento los tipos de depósitos que tienen simulador son: Bonificados con control de saldos, Combinados y alguna modalidad de Estruc-

turados de Riesgo Mixto. Se tiene como objetivo del año 2010 mantener los actuales e incrementar la gama incluyendo otras tipologías de depósitos.

- Además, Ibercaja dispone de un Servicio de Atención al Cliente y un Defensor del Cliente, donde son atendidas tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose los Reglamentos de ambos órganos a disposición de la clientela.

## El Control de los riesgos

Ibercaja se encuentra expuesta a distintos riesgos que se encuentran ligados a la naturaleza de su actividad. La gestión y control de dichos riesgos constituye un aspecto prioritario y estratégico con objeto de garantizar la solidez y el crecimiento sostenible de la Entidad.

En este marco, la Caja dirige las acciones hacia un Programa Integrado de Riesgos en el que se describe la situación actual y las actuaciones dirigidas a optimizar la gestión integral de riesgo en el Grupo Ibercaja, de acuerdo a la normativa que deriva de Basilea II.

Por otra parte, la actual crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. En este sentido y bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, Ibercaja adecuó sus políticas reduciendo su exposición al riesgo y potenciando sus sistemas de control para conseguir un sólido perfil financiero.

Consciente de todo ello, Ibercaja somete de manera permanente la gestión del riesgo a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

### El sistema de control interno

El sistema de control interno en la Entidad cuenta con una estructura sólida encabezada por un Comité de Auditoría Interna, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría en el Grupo Ibercaja.

La Dirección de Intervención General-Dirección de Auditoría Interna y Control evalúa de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Caja o su Grupo, proponiendo con un enfoque preventivo recomendaciones para mitigar sus efectos. En el desarrollo de sus funciones cuenta con las unidades especializadas de control de riesgos, auditoría interna y supervisión técnica y calidad.

La actividad relacionada con el Control de Riesgos engloba el Control del Cumplimiento de las normas que puedan originar un riesgo de reputación para el Grupo (Blanqueo de Capitales, Reglamento Interno de Conducta, MiFiD, u otras normas), controles relativos al Riesgo de Crédito, al Riesgo de Mercado, al Riesgo Operacional y la Validación de Modelos.

A su vez, Auditoría Interna identifica los riesgos y elabora recomendaciones de cara a la mitigación de los riesgos del Grupo. En el desarrollo de su función Auditoría Interna cuenta con unidades especializadas en riesgo de crédito, red de distribución, procesos informáticos y sistemas de control interno y fiabilidad de la información.

Adicionalmente, el sistema de control interno cuenta con una unidad de Supervisión Técnica y Calidad, como apoyo técnico a Intervención General-Dirección de Auditoría Interna y Control y las áreas que lo componen.

Anualmente, la Dirección de Auditoría Interna y Control desarrolla un Plan Operativo de Auditoría Interna y Control, donde planifica los controles y auditorías a realizar para la cobertura de los riesgos del Grupo, acentuando en todo momento la implantación y ejecución de las estrategias y políticas de riesgo de la Entidad y la adecuada aplicación de la normativa vigente.

El Plan Operativo Anual se elabora bajo un marco de referencia en el que se tiene en cuenta el entorno económico, el Mapa de Riesgos, la calidad en la gestión, los requisitos regulatorios, la transparencia con la clientela y en general aquellos escenarios de riesgo en función de la actividad, entre los que se encuentran el riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de tipo de interés, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo tecnológico, riesgo regulatorio y aquellos procesos y circuitos desarrollados dentro del Grupo Ibercaja.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2009, al que habría que añadir los informes y controles elaborados en el ejercicio de la labor de control:

| | Red de Oficinas | Auditorías procesos, unidades centrales y grupo | | Controles a distancia | |
|---|---|---|---|---|---|
| Actividad | Informes | Informes sobre actividades, procesos, unidades centrales y grupo | Procesos relacionados con Calidad (**) | Factores sistemáticos analizados | Operaciones revisadas |
| | 492 (*) | 43 | 3 | 198 | 39.300 |
| Frecuencia | 28 meses | Sobre la base de:<br>– Entorno económico<br>– Mapa de riesgos<br>– Requisitos regulatorios | Anual | Sistemático | |

(*) La revisión alcanzó a 492 oficinas sobre las 1.085 existentes a 31/12/2009 lo que supone el 45,34%

(**) Incluye un Informe de auditoría del Sistema de Gestión Ambiental para el edificio central, de acuerdo a la norma ISO 14001.

La Entidad, consciente de la necesidad de integrar los resultados económicos con el respeto y la protección del Medio Ambiente, se encuentra comprometida con estándares internacionales en materia medioambiental. A tal efecto la Dirección de Auditoría Interna evalúa anualmente mediante la revisión de los procedimientos establecidos y la documentación, el cumplimiento e implantación del sistema de gestión ambiental para el edificio central conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001. Adicionalmente, expertos externos evalúan a través de exámenes documentales y la revisión de las instalaciones, el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con aspectos medioambientales. Ambos procesos culminaron con un resultado satisfactorio, derivándose de ellos tres no conformidades, sobre las cuales la Entidad adoptó medidas para su corrección.

## Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

El sistema financiero es en ocasiones el mecanismo para dotar de legalidad a bienes o activos de origen delictivo. En este sentido, el Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello la Entidad cuenta con un Manual de Procedimientos, cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales.

Para el cumplimiento de este compromiso, Ibercaja ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.

Las medidas preventivas se basan en el control e identificación de operaciones y el establecimiento de procedimientos de actuación y comunicación, que afectan y son de aplicación a todo el Grupo Ibercaja.

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales cuenta con un Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, que asume las funciones de Órgano Supervisor, y con la Unidad de Cumplimiento Normativo.

El Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales desarrolla funciones de control, comunicación, análisis y cualquier otro aspecto que pudiera afectar a la prevención de blanqueo de capitales.

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de la gestión a lo largo del 2009 se han analizado 2.969 operaciones con indicios de blanqueo de capitales, fruto de lo cual se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 1.049 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993 y se han tramitado tres expedientes de operaciones con indicios sospechosos.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente y con carácter anual, los Órganos de Control para la prevención del blanqueo de capitales de Ibercaja y Grupo así como los procedimientos relacionados con la prevención del blanqueo, son supervisados por experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado por experto externo valoró adecuada la situación de la Entidad.

La formación de los empleados constituye igualmente un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2009 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención en Blanqueo de Capitales y Blo-

queo de la Financiación del Terrorismo a 477 empleados de la Red de Oficinas, entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 336 empleados han realizado acciones formativas on-line en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores

En cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 629/93 de 3 de mayo sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores, la Entidad cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Control y determinados empleados en función de su carga o relación con los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de la Entidad, celebrado el 28 de mayo de 2009, aprobó la adaptación al Reglamento – Tipo aprobado por el Consejo de Administración de CECA el 26 de julio de 2008, aprobando el nuevo texto ya adaptado a la legislación vigente.

En su función de supervisión del cumplimiento del Reglamento se han emitido los informes semestrales del cumplimiento de Reglamento a los Órganos de Gobierno de la Entidad para su toma de razón, realizándose previamente distintas comprobaciones para verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y de seguridad en el tratamiento de la información previstos en la normativa, cuyos resultados no han manifestado desviaciones respecto a los requerimientos establecidos en el mismo.

Se ha impartido **Formación** actualizada a personas que en la actualidad están sujetas al citado Reglamento.

Protección al inversor

La implantación de la MiFID (Markets in financial instruments Directive), Normativa que pretende mejorar la protección a los pequeños inversores y lograr la consecución del mercado único de servicios financieros, ha dado lugar a nuevas exigencias de control del cumplimiento de las obligaciones que conlleva la misma.

Se han establecido nuevas **normas y procedimientos internos** para desarrollar la actividad financiera, conforme a rigurosas reglas del citado ordenamiento jurídico vigente. Se han actualizado las políticas y manuales que son de aplicación, Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de Incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros, Política de Conflictos de Interés, Política de Externalización y Manual Cumplimiento Normativo establecido por MiFID.

Se ha categorizado a todos los clientes y productos, extendiendo el ámbito de aplicación a todos los productos de ahorro y actualizando periódicamente la categorización de los clientes.

También se han implantado **sistemas de control y comunicación** que garantizan la observancia de las políticas y procedimientos así como el cumplimiento estricto de las leyes.

La contratación requiere la evaluación de la adecuación según las características del producto, del cliente y/o del servicio prestado, disponiendo el cliente de documento de excepción para el caso de quisiera contratarlo y no fuera adecuado, habiéndose implantado un control de adecuación cliente–producto coincidente con los criterios aprobados para la comercialización.

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos (146) controles implantados sobre Conflictos de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remedición que se proponen.

Se ha impartido **Formación** a empleados sobre materias reguladas por la MiFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad.

### Tratamiento de la información-confidencial

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas basado en el respeto a la intimidad y el cumplimiento de la legislación vigente. La Entidad con el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando de esta manera el adecuado cumplimiento normativo. Para ello el Comité se alimenta de las incidencias, consultas, informes y auditorías emitidas en el ámbito de la normativa.

El tratamiento de la información cuenta entre sus elementos con un Documento de Seguridad donde se define la política de seguridad relativa a los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como un conjunto de normas preceptivas para garantizar la debida confidencialidad del tratamiento de los datos personales.

A lo largo del ejercicio 2009 el Comité ha celebrado 4 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 338 empleados en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 549 empleados han realizado acciones formativas “on line” en materia LOPD

### Incumplimientos, Multas y Sanciones recibidas

En el año 2009, Ibercaja ha recibido una sanción por importe de 9.000 euros derivada de un expediente de consumo. No se han recibido otras sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con la salud, la seguridad, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal, la publicidad e información en la comercialización de los productos, el medioambiente y las prácticas antimonopolio.

### Ayudas y subvenciones públicas recibidas

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

## 5. IBERCAJA Y EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos tiene rango constitucional y está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Así, sus Principios Fundacionales, su Sistema de Gobierno Corporativo, su Modelo de Gestión y la Acción Social, ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los Principios del Pacto Mundial (The Global Compact).

Para reafirmar su compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de Ibercaja aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.

La Obra Social y Cultural de Ibercaja, siguiendo las recomendaciones de los Diez Principios, viene desde el año 2006 prestando una especial atención al ámbito asistencial, social y de apoyo a la investigación y al desarrollo, como se pone de manifiesto en las dotaciones realizadas a estos campos de actuación en los últimos tres años.

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Director General, Ibercaja manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2009.

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Iniciative (GRI) G-3 y su Suplemento para El Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los Principios del PM.

Este "Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2009" se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como cuarto Informe de Progreso del Grupo Ibercaja.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

## Los 10 Principios de El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (The Global Compact)

### Derechos Humanos

**Principio UNO**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio DOS**

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Las Cajas de Ahorros mantienen el compromiso de no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de las personas que trabajan en dichas instituciones.

Ibercaja cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos de los ciudadanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Cabe destacar que la Institución no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Para hacer partícipes a los empleados de la ética y de los valores de la Entidad se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento como Normas de Conducta, Manual de Atención al Cliente, Manual de Estilo, etc. Asimismo, los empleados que se incorporan a la Caja reciben formación específica sobre estos temas.

En el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+, dicho sello ha sido renovado en el año 2009, habiendo destacado AENOR el alto nivel profesional y la elevada calidad humana de los empleados.

Creemos que los clientes de Ibercaja, por el hecho de serlo, tienen derecho a recibir la máxima calidad de servicio de nuestra organización. Este derecho se concreta en diez disposiciones básicas que integran nuestro compromiso con todos y cada uno de nuestros clientes, en la nº 9 se declara "*El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.*".

Ibercaja trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Para reforzar ese vínculo, la Caja incorporó en 2006 dos nuevas cláusulas a los contratos que suscribe con sus proveedores, en las que éstos manifiestan asumir los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

Dentro de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones están incorporadas cláusulas como "*se invertirá en empresas socialmente responsables*" y "*no invertir en corporaciones del sector armamentístico*".

Por otra parte, en Ibercaja se rechazan todos aquellos proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el Medio Ambiente.

El carácter social de la actividad financiera de Ibercaja y las actuaciones que realiza su Obra Social y Cultural están enfocadas a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, a favorecer la cohesión social y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Objetivos de desarrollo del Milenio

La **Cumbre del Milenio** reunió en septiembre del año 2000, en la sede de la Organización de las Naciones Unidas en Nueva York, a 189 Jefes de Estado y de Gobierno. El mensaje fue claro: el fin de la pobreza mundial debe ser una prioridad para todas las naciones, con el compromiso de cumplir los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio antes de 2015.

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Conseguir la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

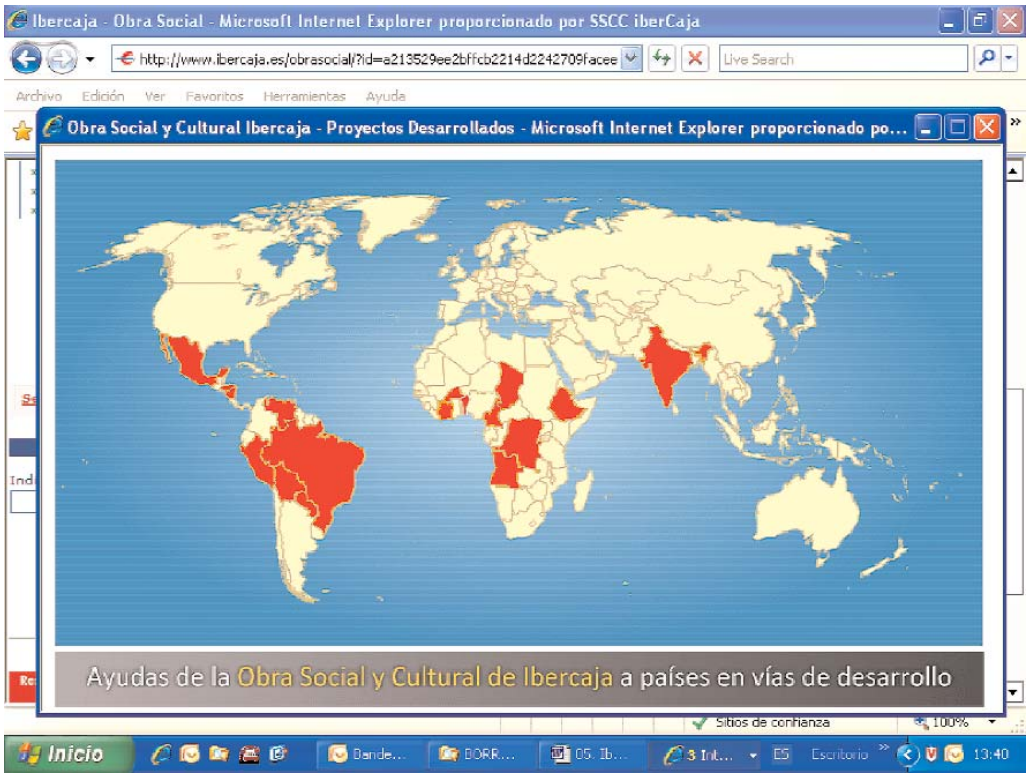
Ibercaja colabora en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio mediante la implicación y difusión de los mismos. Durante el año 2009 caben destacar las siguientes actuaciones:

Se han desarrollado un total de 203 proyectos que fueron seleccionados en la pasada "Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales – 2009" y que contó con una inversión de 6.000.000 €. Ibercaja sigue apoyando a los más necesitados con una nueva convocatoria por quinto año consecutivo, de ayudas para Proyectos Asistenciales y Sociales 2010".

Colaboración con varias entidades que trabajan en distintos países en vías de desarrollo, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales. La dotación para este apartado, en este año ha sido de 328.597 €.

Además, cabe mencionar la aportación de 600.000 €, en el bienio 2008-2009, a tres importantes organizaciones que realizan su trabajo en tres continentes desfavorecidos: Medicus Mundi en África, Manos Unidas en Sudamérica y Fundación Juan Bonal en Asia.

En la página www.ibercaja.es puede encontrarse información detallada sobre el apoyo de iniciativas sociales y humanitarias que a través de la Obra Social y Cultural ayudan a cumplir las metas de los Objetivos del Milenio en países en vía de Desarrollo.




Una nueva actividad, que une la solidaridad con la cultura, ha sido puesta en marcha por la Obra Social y Cultural de Ibercaja. En octubre de este año, ha comenzado la primera edición de "Conciertos Solidarios". A través de la selección de unos conciertos que protagonizarán artistas aragoneses, se realiza una llamada de atención sobre la gran labor que realizan algunas organizaciones ayudando a los sectores más débiles de la sociedad. La recaudación obtenida en estos conciertos se destina al proyecto solidario elegido por los asistentes, mediante la votación directa de uno de los cuatro proyectos que aparecen seleccionados en el programa de mano. La recaudación obtenida por el primer concierto solidario ha sido destinada a la Fundación Juan Bonal y su proyecto de construcción de un internado para niñas en Kallathipura (India). Durante el año 2010 está prevista la realización de 6 Conciertos Solidarios.

### Prácticas de seguridad

Ibercaja contrata los servicios de seguridad a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada en la que se establece una intensa intervención en la organización y desarrollo de las actividades de estas empresas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que tienen la misión constitucional de proteger los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y garantizar su seguridad. La citada Ley recoge en su régimen la sanción de actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

### Jornadas por la Integración

Ibercaja junto con Disminuidos Físicos de Aragón (DFA) y el apoyo de otros colaboradores, organizó el 25 de octubre de 2009 en Zaragoza la **Carrera Popular por la Integración**. Desde hace treinta años la Caja celebra su Carrera Popular, una gran fiesta del deporte que cuenta con gran participación ciudadana. En los últimos años, gracias a la colaboración con la Fundación DFA, este acontecimiento deportivo se ha convertido además en una prueba única y diferente que quiere ser una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración. Más de 13.000 corredores participaron en la misma. Al finalizar la prueba se celebró en el Parque de Atracciones de Zaragoza la "Gran fiesta de la Integración", de acceso libre para todos los ciudadanos, en la que los asistentes disfrutaron con grupos de animación de calle, payasos, humoristas y un fin de fiesta con actuaciones musicales. Los participantes en la carrera con minusvalías físicas dispusieron de un servicio de autobuses para acceder al Parque de Atracciones.

También se celebró el 8 de noviembre en Huesca la **Carrera Popular Ibercaja por la Integración**, con la colaboración de la Coordinadora de Asociaciones de Personas con Discapacidad (CADIS-HUESCA), siendo éste el noveno año en el que participan corredores con minusvalías.

### El acceso físico a las oficinas

Ibercaja lleva a cabo un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. Desde el año 2005 se ha efectuado la conversión de gradas a rampa en 78 oficinas, habiéndose realizado la conversión en 18 de ellas durante el año 2009. Todas las oficinas de nueva apertura, a partir del año 2005, incorporan rampa de acceso.

*Información sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en el capítulo 7.4.3 Obra Social y Cultural, se detallan algunas actuaciones.*

## Relaciones Laborales

**Principio TRES**

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio CUATRO**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio CINCO**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio SEIS**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores.

En este Informe se publican por primera vez las políticas definidas por Recursos Humanos que apuestan claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social. En el mismo se recogen de forma amplia y detallada las actuaciones de la Entidad con sus empleados, los procesos de selección, formación, desarrollo profesional, etc. Hay mención expresa a sus relaciones laborales y sindicales. Igualmente se detallan las cuestiones relativas a la seguridad y prevención de riesgos laborales.

*Información pormenorizada sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el capítulo 6. Los grupos de interés y 7.2 Empleados.*

## Medio Ambiente

**Principio SIETE**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

**Principio OCHO**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio NUEVE**

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el Medio Ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de su Obra Social y Cultural, a su defensa y recuperación.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de la Caja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural, así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

En el año 2007 Ibercaja implantó un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos sus centros de trabajo, obteniendo el Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el Sistema en la sede central.

*Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el capítulo 7.4.2 Dimensión ambiental.*

## Lucha contra la Corrupción

**Principio DIEZ**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Ibercaja está plenamente comprometida en la lucha contra la corrupción, el blanqueo de capitales, la extorsión y el soborno. Para ello tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

Para apoyar este Principio, en el año 2007 se elaboró un Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja.

Asimismo, los empleados de la Caja reciben formación específica sobre este Principio del Pacto Mundial.

*La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el capítulo 4. El Buen Gobierno.*

Páginas Web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
www.unglobalcompac.org
www.pactomundial.org

# 6. LOS GRUPOS DE INTERÉS

## Composición

Constituyen "Grupo de Interés" para Ibercaja todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus "Grupos de Interés":

**Los Clientes**

**Los Empleados**

**Los Proveedores**

**La Sociedad** en una triple dimensión:

**Económica**

**Social**

**Medioambiental**

## Participación

Dos son los principales canales de participación y comunicación de Ibercaja con sus Grupos de Interés: Los **Órganos de Gobierno** y la **Red de Oficinas**.

La naturaleza jurídica de Ibercaja le otorga la singularidad de tener incorporados sus Grupos de Interés en los Órganos de Gobierno de la Entidad. Dichos Órganos de Gobierno –que tienen entre sus funciones las de representación, administración y control de la Institución– están integrados por representantes de diferentes colectivos que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de la Entidad.

| Integrantes de los Órganos de Gobierno | Grupo de Interés representado |
|---|---|
| Impositores | Clientes |
| Corporaciones Municipales | Sociedad |
| Comunidad Autónoma de Aragón | Sociedad |
| Entidad Fundadora | Sociedad |
| Empleados | Empleados |

Por otra parte, el modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado la Caja le permite contar con una extensa Red de Oficinas que favorecen la cercanía al cliente –y a su entorno– y facilitan la relación, la comunicación y la implicación en sus demandas y proyectos.

## Ibercaja tiene establecidos, entre otros, los siguientes sistemas de comunicación

### Con los Clientes

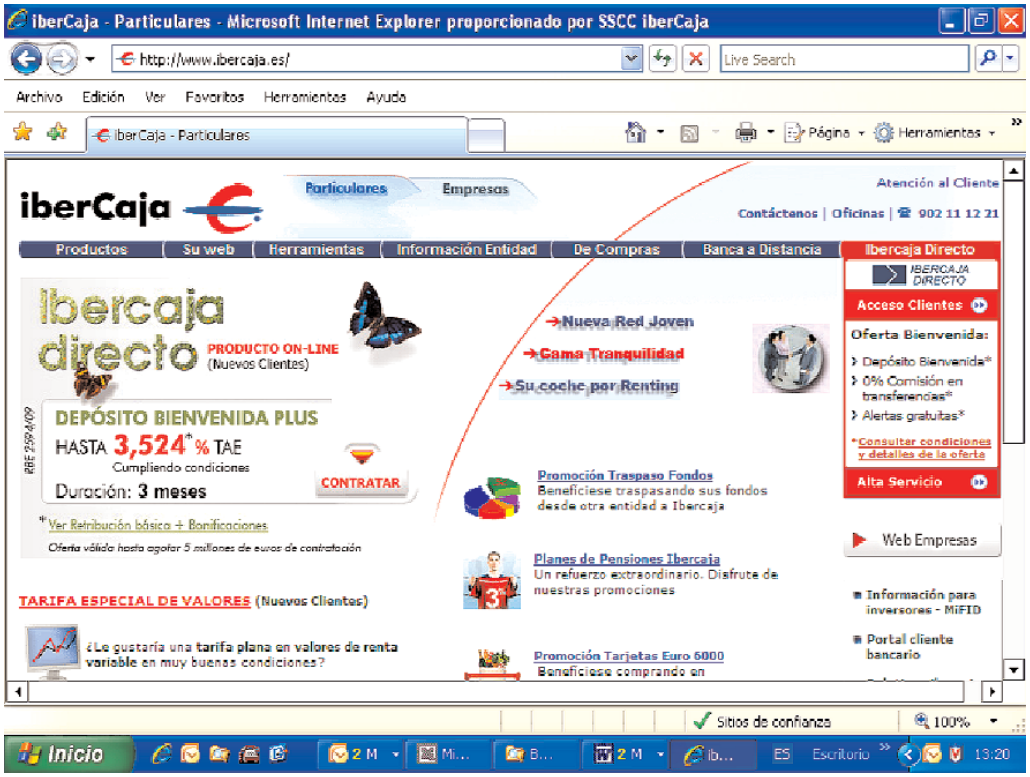
Política de Comunicación con los clientes

Ibercaja desea mantener con sus clientes unas relaciones duraderas basadas en la cercanía, la transparencia, la seguridad, la confianza y el beneficio mutuo que le permitan anticiparse a sus demandas de una forma ágil, prudente y con un alto nivel de calidad en el servicio. Para lograrlo es imprescindible mantener una comunicación fluida y transparente cuya política queda definida en el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**.

*Ver Capítulo 4 El Buen Gobierno*

Además de la comunicación por vía postal y telefónica la Web corporativa **www.ibercaja.es** ofrece información sobre productos, servicios, actividades de la Obra Social y Cultural, etc. y facilita la canalización de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes.

A dicha página se ha incorporado este año un buzón específico para canalizar las cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.




También contiene espacios especiales para niños, jóvenes, mayores y extranjeros –en diferentes idiomas– con información sobre actividades culturales y de ocio, proyectos me-

dioambientales, asistenciales, sociales y de investigación, y las convocatorias de ayudas de la Obra Social y Cultural.

**El Servicio de Atención al Cliente**, cuya misión es recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes. A final del año 2009 se ha puesto en funcionamiento una nueva aplicación informática para facilitar la incorporación de quejas y reclamaciones al sistema, agilizando su seguimiento y gestión.

**El Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros**, con plenas competencias en materia de resolución de quejas y reclamaciones.

**Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros**, organismos supervisores a los que los clientes pueden acudir en función de las reclamaciones de que se trate.

*En el capítulo 7.1 Clientes se facilita información sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en la Entidad.*

**Encuestas de opinión** mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. En este año también se han realizado encuestas de opinión al grupo de clientes Empresas.

La empresa STIGA ha realizado nuevamente un benchmarking de calidad del servicio, encuestando a los clientes con el fin de conocer su satisfacción con el mismo y contrastando las respuestas con las de otras entidades con el fin de relativizar los resultados.

En el informe ejecutivo se indican cuestiones como el nivel de satisfacción mostrado por los clientes de la Caja con el servicio recibido por el Canal Internet (Ibercaja Directo), respecto al cual los usuarios sitúan a Ibercaja, con una media de 8,05, en la quinta posición entre las participantes. De entre las variables analizadas uno de los aspectos mejor valorado por los clientes es la ausencia de errores.

"**Ibercaja & Empresas**" se ha seguido publicando por tercer año consecutivo. Durante este año se ha reforzado la cobertura con los principales medios escritos de carácter económico, y se ha conseguido una frecuencia adecuada con la publicación de un total de 88 inserciones en estos medios.

## Con los Empleados

### Política de Comunicación y Participación de empleados

Ibercaja mantiene una comunicación abierta y transparente con sus empleados, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Recursos Humanos, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y vías de comunicación ascendente y descendente que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

– A través de un Servicio de Atención al Empleado y Jubilado propio, donde empleados y jubilados puedan canalizar todo tipo de dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.

– Realizando estudios de clima periódicos que nos permitan conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos de la Entidad.

– Informando en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos, facilitando el acceso a la Normativa que en cada caso puedan precisar.

– Editando mensualmente el boletín "RRHH Informa" donde se recogen todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones), y se divulgan temas de interés general para la plantilla: ¿Sabías qué?, La nómina, Apuntes sobre RSC, Recomendaciones en Prevención, Medio Ambiente, etc.

– Publicando anualmente informes sobre la Evolución de la Plantilla.

– Poniendo a disposición de los empleados un Portal del Empleado, como herramienta de comunicación ascendente y descendente.

– Poniendo a disposición de los empleados el canal "Buzón Director RRHH Responde" a través del Portal, donde poder trasladar dudas, sugerencias, inquietudes... directamente al Director de Recursos Humanos.

– Colaborando en cada número de la revista interna "Crónica Ibercaja" divulgando artículos de interés en materia de Recursos Humanos.

– Constituyendo un Grupo Cultural y Recreativo, donde se impulsan actividades lúdicas que favorezcan la participación y relación social entre los empleados.

**Encuestas de Clima Laboral**

Se realiza con una periodicidad bianual un seguimiento del Clima Laboral a toda la plantilla, con el fin de conocer la evolución de la opinión que tienen los empleados sobre los principales aspectos que intervienen en su actividad diaria y poder identificar nuevas oportunidades de mejora.

En este año 2009 se ha realizado un seguimiento con una muestra representativa de 300 empleados pertenecientes a distintos ámbitos de la organización.

**Boletín Mensual "RRHH-INFORMA"**

Durante este año 2009, se ha incorporado al boletín una nueva sección destinada a difundir temas ligados al Sistema de Gestión Ambiental, que contiene tanto información como recomendaciones.

| Indicadores en Comunicación y Participación | Año 2009 |
|---|---|
| Consultas Servicios de Atención al Empleado | 4.557 |
| Correos recibidos y contestados a través del Buzón "El Director de RRHH responde" | 50 |
| Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo | 728 |
| Nº accesos al Portal del Empleado | 914.393 |

Recursos Humanos está abierto, en todas sus unidades, a responder a las necesidades de información de los empleados, por el procedimiento que consideren oportuno (correspondencia interna, teléfono, correo electrónico, entrevista personal...) manteniendo en todo momento la confidencialidad debida a cada consulta.

Otros importantes canales de comunicación son

**Convención anual de Directivos.**

En la que el Presidente y el Director General analizan la evolución de la Caja al cierre del ejercicio y los principales retos y acciones previstas para el siguiente año.

**Encuentros con la Dirección.**

Reuniones periódicas de directivos con empleados de la Red de Oficinas, presentación de proyectos, seminarios formativos, etc.

**Crónica Ibercaja.**

Revista de publicación bimestral que contiene artículos sobre la Actividad Financiera, la Red de Oficinas, los Empleados, la Obra Social y Cultural, el Patrimonio, etc.

**Información Diaria.**

Medio de divulgación interno que diariamente informa a los empleados, en el puesto de trabajo, de los aspectos novedosos de carácter comercial, operativo, funcional, del SG Ambiental, de Recursos Humanos, de la Obra Social y Cultural, etc., dando acceso a las instrucciones y normativa que en su caso puedan precisar para su gestión.

**La Normativa de Ibercaja.**

Conjunto de instrucciones, normas, referencias e indicaciones, de carácter comercial, operativo o funcional, y de obligado cumplimiento, accesible en cada puesto de trabajo, que constituye la única y común referencia de la normativa interna.

**Ibercaja solidaria.**

Espacio virtual disponible en el Portal del Empleado, donde cualquier empleado que forme parte activa de alguna organización solidaria puede aportar información y animar al resto de empleados a colaborar en su tiempo libre en alguno de los proyectos propuestos en este espacio.

Política de diálogo social

Las relaciones laborales en Ibercaja se fundamentan en el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados.

Estas relaciones tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de las personas que trabajan en Ibercaja.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

– Manteniendo reuniones frecuentes con los representantes de los empleados.

– Alcanzando acuerdos con las Secciones Sindicales que permitan mejorar las condiciones establecidas en Convenio Colectivo.

– Buscando soluciones consensuadas ante situaciones concretas que puedan plantearse, evitando la confrontación.

– Haciendo partícipe a la Representación de los Empleados de cuantos proyectos e iniciativas afecten a las condiciones sociales y laborales de los empleados.

– Proporcionando la información y los medios necesarios para que la representación de los empleados realice adecuadamente su labor.

El marco básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de la Entidad quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por Convenio. Por ello, además de mantener un diálogo permanente con diversos representantes de la Entidad, durante el último año se han firmado 2 Acuerdos con los representantes sindicales.

– Acuerdo sobre el margen de solvencia mínimo obligatorio del Plan de Pensiones de Empleados (16.03.2009)
– Acuerdo sobre el Plan de Carrera Profesional de Gerentes de Banca Personal (07.05.2009)

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos (indicador LA5 GRI G-3), se cumple lo estipulado en la legislación vigente.

**Representación Sindical**

La representación colectiva de los empleados de la Institución la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación.

Delegados de personal: **16**

Comités de Empresa: **10**

Central Paraíso, Urbanas y Provincia de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara, Madrid, Barcelona, Valencia y Lérida.

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja: **5**

– Asociación de Cuadros de Ibercaja (ACI)

– Comisiones Obreras (CC.OO.)

– Confederación General del Trabajo (CGT)

– Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros (CSICA)

– Unión General de Trabajadores (UGT)

### Participación en Órganos de Gobierno

Como se ha puesto de manifiesto en el capítulo 4 El Buen Gobierno, los empleados están representados en los Órganos de Gobierno de la Entidad de los que forman parte con la siguiente participación:

– 11 Consejeros en la Asamblea General

– 1 Vocal en el Consejo de Administración

– 1 Vocal en la Comisión de Control

– 1 Vocal en la Comisión Ejecutiva

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las secciones sindicales y de los Comités de Empresa la Intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

## Con los Proveedores

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

– Contactos directos y periódicos

– Reuniones de seguimiento

– Entrevistas y encuestas de evaluación

## Con la Sociedad

Ibercaja por su compromiso social, su vocación de servicio y su arraigo popular, está permanentemente atenta a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación.

Para conocer el grado de relevancia y prioridad de éstas, la Caja está promoviendo una serie de iniciativas, tanto a nivel sectorial como particular, y tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes.

### Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero

En 2008 la Confederación Española de Cajas de Ahorros lideró la elaboración de un estudio de materialidad que ha permitido identificar los asuntos más relevantes para los grupos de interés y recogerlos en el Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero.

Ibercaja fue una de las Cajas de Ahorros que promovió y financió dicho estudio en el que se ha contado con la opinión de expertos en distintas áreas del desarrollo sostenible. Sus conclusiones han orientado las líneas estratégicas de la Entidad en materia de sostenibilidad.

Panel Sectorial de Stakeholders

En diciembre de 2009 y dentro del **Foro de Cajas de Ahorros y el Tercer Sector**, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y un grupo de cajas, entre las que se encuentra Ibercaja, promovieron la realización del **I Panel Sectorial de Stakeholders**.

Su objetivo fue contrastar las conclusiones del Libro Verde, pulsar las expectativas de los principales grupos de interés de las cajas e identificar los asuntos relevantes para el sector ante el nuevo escenario que surge como consecuencia de la crisis económica actual.

El Panel contó con la participación de 11 expertos procedentes de los Organismos Reguladores, Escuelas de Negocio, Asociaciones de Consumidores, Confederación de Empresarios, Observatorios de RSC y Sostenibilidad, Publicaciones Especializadas, ONG, etc.

El Consejo de la Ciudad

El Consejo de la Ciudad se configura como un mecanismo participativo de carácter consultivo de las principales organizaciones económicas y sociales de un municipio que incide especialmente en el campo del desarrollo local y de planificación estratégica urbana.

Ibercaja es miembro del Consejo de la Ciudad de Zaragoza, formando parte de su Plenario y su Comisión Permanente, junto con los representantes de los grupos municipales y de entidades sociales, universitarias, empresariales y sindicales. Esta participación le permite a Ibercaja conocer de primera mano las actuaciones que realiza el Ayuntamiento de Zaragoza y las demandas y reivindicaciones de los agentes sociales y asociaciones vecinales de dicha capital.

Otros canales para el conocimiento de las demandas y expectativas de la sociedad son:

– La relación fluida con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Universidades, Centros Educativos, Colectivos, ONG, Clubes de calidad, etc.

– Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de la Caja.

– Las evaluaciones realizadas por los usuarios y participantes en programas y actividades de los Centros de la Obra Social y Cultural.

– La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.

– La participación en Organizaciones, encuentros, foros e iniciativas.

  – Curso de Postgrado en el Centro Politécnico Superior CPS

  – Curso en Universidad de La Rioja

  – Participación en el Seminario Responsability 09 organizado por AISEC Zaragoza en colaboración con la Universidad de Zaragoza y cuyo contenido central era la Responsabilidad Social Corporativa en Eficiencia Energética.

– Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.

En el año 2009 Ibercaja ha participado y/o patrocinado los siguientes Congresos y Convenciones

– IV Jornadas de la Federación de Usuarios de Cajas. Ibercaja ha participado activamente en estas jornadas desarrolladas bajo el lema "Cajas de Ahorro y Desarrollo Regional", las mismas se celebraron en el mes de febrero siendo anfitriona la ciudad de Zaragoza.

– XV Jornadas de estudio del grupo de responsables de formación del sector financiero. Ibercaja ha sido una de las patrocinadoras de las jornadas que bajo el título "*Respuestas a la Crisis: Formación Interna, Formación en el Puesto y Autoformación*" han abordado las respuestas a la crisis desde el ámbito de la formación en las Cajas de Ahorros. El encuentro se ha celebrado en Zaragoza en Ibercaja-Patio de la Infanta.

– Foro de Cajas de Ahorros y Tercer Sector "*Siglo de la igualdad*". Se reunieron a ONG, asociaciones, fundaciones y demás agentes del Tercer Sector, así como a las Cajas de Ahorros con quienes se relacionan estas instituciones y, también, a personalidades de reconocido prestigio a nivel mundial que han destacado en este ámbito.

  Asumido como uno de los mayores desafíos de este siglo lograr la igualdad, a través de la inclusión de las personas, en el citado Foro se analizaron los obstáculos que impiden dicha igualdad, las acciones que deberían implementarse para alcanzarla y las iniciativas de éxito que ya se están desarrollando.

– Ibercaja ha participado como única entidad financiera patrocinadora en los siguientes eventos:

  – Congreso Nacional de Finanzas en sus cuatro ediciones: Barcelona, Valencia, Bilbao y Madrid. Este congreso se celebra con periodicidad anual y constituye uno de los mayores encuentros de directores financieros a nivel nacional.

  – Congreso Nacional de Pymes en Zaragoza, La Coruña y Valladolid.

  – IV Foro Profesional de Gestión de Cobros y Prevención de la Morosidad de Sevilla, en un momento clave para las empresas por la especial preocupación ante la incertidumbre de cobro.

Más de 5.000 directivos de primer nivel han acudido a la cita de estos congresos. Ibercaja, con su presencia, ha querido facilitar a las empresas la oportunidad de establecer contacto con la Entidad además de demostrar su apoyo al sector empresarial.

– A través de la Fundación "Emprender en Aragón" Ibercaja ha patrocinado el programa de TV "Generación XXI", concurso dirigido a los jóvenes emprendedores de la región que, con una emisión de 12 capítulos, vino a apoyar los planes de fomento empresarial y de autoempleo de la Comunidad Aragonesa.

# 7. RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

## 7.1 Clientes

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, colectivo agrícola, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

### TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **Número Total de Clientes** | 2.395.048 | 2.298.083 | 2.335.541 |
| Tipología de clientes (número) | | | |
| Particulares | 2.229.514 | 2.147.372 | 2.183.501 |
| Jóvenes (< 25 años) | 273.673 | 416.044 | 384.195 |
| Mayores (> 65 años) | 352.457 | 381.771 | 362.928 |
| Inmigrantes | 319.209 | 298.904 | 304.522 |
| **Empresas** | 67.418 | 53.298 | 54.725 |
| **Instituciones** | 52.100 | 45.968 | 47.954 |
| Antigüedad media de los clientes (en años) | 15,54 | 16,32 | 15,64 |
| Número de clientes nuevos | 182.327 | 126.089 | 288.080 |

### Política de relación con los Clientes

Ibercaja entiende que la calidad de servicio es un derecho del cliente, somos conscientes de que nuestros clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que les ofrecemos. Para ello aplicamos la mayor exigencia en los procesos internos que hacen posible que la relación con los clientes tenga el aporte de valor que necesitan. En 1997 pusimos por escrito **nuestro compromiso con el cliente**, que comunicamos a todos ellos y al conjunto de la sociedad, como un paso más hacia nuestra meta de ser más útiles y más eficientes.

Nuestro compromiso con todos y cada uno de nuestros clientes

1. **Nos comprometemos a atender** a todos nuestros clientes en todas nuestras oficinas, centros y servicios, **con plena cortesía y confidencialidad y en un entorno agradable y discreto**.
2. Nos comprometemos a que nuestros clientes tengan **el mejor y más completo asesoramiento personal**.
3. **El cliente tiene derecho a preguntarnos** hasta resolver todas sus dudas.
4. Nos comprometemos a **un servicio sin errores o a su rápida y prioritaria resolución**.

5. El cliente tiene derecho a decirnos lo que no le satisface del servicio **y a que nos pongamos en su lugar**.

6. **El tiempo de los clientes es muy valioso para nosotros**; nos comprometemos a dar un servicio rápido. En situaciones o momentos en que esto no sea del todo posible pondremos todo nuestro interés en que la espera sea corta y grata.

7. Nos comprometemos a que **nuestros cajeros automáticos** y demás máquinas de autoservicio **presten el servicio adecuado**.

8. Nos comprometemos a enviar a nuestros clientes **el correo puntualmente** y a que tengan una **atención telefónica rápida y eficaz**.

9. **El cliente tiene derecho** a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.

10. Nos comprometemos a que nuestros clientes puedan apreciar que **Ibercaja es la mejor entidad financiera que puedan elegir**.

## Enfoque de gestión

En Ibercaja satisfacemos las necesidades financieras de nuestros clientes proporcionándoles cercanía, profesionalidad, innovación y calidad. La profesionalidad es uno de nuestros valores corporativos que nos permite atender las necesidades del cliente con eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia.

### Asesoramiento y atención personalizada

Para responder a las expectativas y necesidades de sus clientes, Ibercaja ha ido actualizando la oficina tradicional a las exigencias del mercado, desarrollando a lo largo de los años una nueva concepción de la relación de la oficina con sus clientes que se plasmó en el Modelo de Gestión de Oficina 2000. Esta adaptación supuso cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de los clientes y la Red de Oficinas. En el año 2007 todas las oficinas ya habían adoptado la metodología de trabajo Oficina 2000.

Dentro del Plan Estratégico 2008-2011 se están desarrollado nuevas líneas de trabajo prioritarias en la atención a los clientes, como:

#### Banca Personal

Este servicio está destinado a los clientes de rentas medias y altas. El nuevo modelo de gestión está basado en una serie de principios básicos:

– Creación de la figura de Gerente de Banca Personal. Se trata de un especialista en asesoramiento financiero que recibe formación específica y que realiza un seguimiento exhaustivo de las carteras de sus clientes.

– Nueva herramienta de gestión: Servicio integral de orientación al Cliente (SIOC).

– Productos en condiciones especiales.

– Multicanalidad.

– Etc.

### Oficinas de Atención Especial (OAE)

Se trata de 178 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional, de reciente apertura, que cuentan con acciones específicas para la atención de sus clientes:

– Plan Comercial General específico.

– Normativa diferenciada.

– Productos de activo y pasivo con condiciones preferentes para los clientes.

– Desarrollo de acciones comerciales locales (patrocinios, conferencias, etc.).

– Etc.

### Disponibilidad para los clientes

A la transformación realizada en la oficina de Ibercaja –convertida en centro de asesoramiento y aportación para los clientes– se une la apuesta por una gestión multicanal. Se incrementan los canales alternativos a la oficina: cajero automático, teléfono, internet, teléfono móvil, etc. que ejercen un papel complementario y configuran una oferta que permite al cliente atender por esta vía gran parte de sus necesidades financieras y de servicios de forma ágil y segura las veinticuatro horas del día, y los 365 días del año.

Ibercaja ha realizado un importante esfuerzo de inversión en aplicaciones informáticas para los cajeros, que facilitan la navegación del usuario presentando los servicios a los que puede acceder de una manera más intuitiva. A través de los cajeros de la Entidad, el cliente puede realizar desde un reintegro en efectivo, hasta operatoria tan variada como compra de entradas de espectáculos, recarga de teléfono móvil, pago y domiciliación de recibos o envío de remesas a otros países.

La Caja tiene incorporados ocho idiomas en las opciones de los cajeros automáticos (español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán y rumano). Con esto, se pretende facilitar el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio, intentando ampliar la cobertura óptima para nuevos residentes.

### Banca electrónica y telefónica

Los clientes de la Caja son cada vez más proclives al uso de estos canales y así lo corroboran las cifras: el incremento de los usuarios se produce en todos los grupos de población, a la vez que hacen un uso de los mismos más frecuente, lo que se refleja en el aumento de las operaciones y en el incremento de la tipología de las mismas. La confianza de los usuarios manifestada en términos de fidelidad responde a las continuas mejoras en los sistemas de seguridad implantados.

Las acciones más importantes en el entorno comercializador de la banca a distancia se han centrado en el año 2009 en tres áreas:

En primer lugar **difusión de las posibilidades del servicio** para facilitar el acceso de nuevos clientes a estos canales. Por otra parte informar a quienes ya lo usan de las operaciones más útiles. El argumento sobre el que ha girado la principal campaña ha insistido como en el año anterior en la utilidad que aporta la tecnología en la sostenibilidad medioambiental.

En segundo lugar se ha reforzado la **atención post venta**, también se les envía a su domicilio un manual de uso, en el que se detallan las operaciones más habituales.

Además con el fin de que el cliente esté permanentemente informado sobre algunos de los movimientos de sus cuentas que él considera de su interés, se le ofrece el servicio de alertas: el cliente recibe 5 avisos gratuitos de alerta al móvil, e ilimitados a su e-mail. Este año se han remitido una media de 50.000 avisos mensuales al móvil y 30.000 al buzón.

En tercer lugar la Caja ha colaborado en la **difusión del uso del DNI Digital** participando en la distribución de lectores y en la información de las ventajas de uso del mismo en Zonas Feder, iniciativa promovida por la empresa estatal Red.es.

Los trabajos en este año se han centrado en la mejora de formularios, el mantenimiento y como es habitual, en la actualización de los contenidos y la incorporación de las campañas: las propias del canal, y otras de ámbito nacional que realiza la Caja.

También se mantiene la home de empresas y se realizan otros tipos de tareas como enviar mensualmente newsletter a los clientes que lo han solicitado. Entre las informaciones periódicas más solicitadas se encuentran las referentes a actos culturales y formativos patrocinados por la Obra Social y Cultural de la Caja.

En el año 2009 se han registrado en la Web **www.ibercaja.es** (acceso público) más de 39,5 millones de páginas vistas.

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, hemos de indicar que la empresa que da soporte y cobertura técnica al sistema de Banca a Distancia de Ibercaja está homologada a las exigencias de la Norma Española UNE – EN ISO 9001: 2000, según Certificado de Registro de Empresas ER – 0903/2005 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

## CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Número de Oficinas | 1.082 | 1.085 | 1.085 |
| Nº de cajeros automáticos | 1.142 | 1.174 | 1.207 |
| Nº tarjetas emitidas | 1.196.308 | 1.156.636 | 1.149.482 |
| Nº de tarjetas de crédito | 463.821 | 485.810 | 480.575 |
| Nº de tarjetas de débito | 732.487 | 670.826 | 668.907 |
| Nº de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros | 40.365.933 | 41.028.804 | 40.772.844 |
| Nº operaciones a través de cajeros propios y de terceros realizadas por clientes propios | 45.616.960 | 46.298.144 | 46.007.493 |
| Nº operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios. | 36.126.795 | 38.948.420 | 41.348.639 |
| Nº operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros | 13.608.222 | 13.787.881 | 15.688.408 |
| Nº clientes de Banca telefónica | 657.383 | 718.012 | 784.421 |
| Nº clientes de Banca Internet | 721.814 | 792.924 | 868.735 |
| Nº de portales (Internet) dirigidos a clientes | 3 | 3 | 3 |
| Nº operaciones a través de canales a distancia | 70.105.844 | 84.117.157 | 98.390.361 |
| Nº mensual de páginas consultadas en Internet | 2.300.000 | 2.086.033 | 3.291.667 |
| Nº de llamadas atendidas en el servicio telefónico | 302.408 | 294.207 | 262.646 |
| Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%) | 94% | 94% | 95,80% |

### Correspondencia virtual

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Mensajería virtual** | | | |
| Número de clientes | 21.322 | 39.381 | 43.787 |
| Número Alertas Vivas | 34.481 | 59.537 | 71.212 |
| **Número mensajes enviados** | | | |
| Móvil, E-mail, buzón IB Directo | 728.565 | 962.040 | 996.703 |

### Seguridad

La seguridad operativa es uno de los aspectos más sensibles que tienen las entidades financieras en su relación con los clientes. Los avances tecnológicos están posibilitando la utilización de una serie de canales de atención a distancia que se van configurando como una vía de relación ágil y eficaz, alternativa o complementaria, a la ofrecida tradicionalmente por las oficinas.

Pero esos mismos avances tecnológicos están posibilitando la aparición de nuevas formas delictivas que utilizan procedimientos cada vez más complejos y sofisticados a los que hay que responder con agilidad y extremando los sistemas de seguridad y control.

En este sentido cabe destacar las acciones desarrolladas en relación con la Seguridad de los Servicios Financieros a Distancia. Ibercaja incorporó una serie de medidas para protegerse

ante el fraude, modificando los sistemas de acceso a cajeros y banca a distancia, incorporando recomendaciones de seguridad en las pantallas, remitiendo comunicados a sus clientes informando sobre posibles fraudes, actuando con diligencia ante los ataques de *Phishing*, etc.

Por otra parte, para garantizar la seguridad física en las Oficinas, el Departamento de Bienes coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas.

Todas las oficinas de Ibercaja tienen instalados elementos de seguridad avanzados, que cumplen las normas legales, velando por la seguridad de clientes y empleados, para poder minimizar el riesgo de atracos o robos. La información que recoge todas las normas sobre seguridad, está accesible a todos los empleados en la intranet de Ibercaja. Asimismo, la Caja dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de personas y oficinas.

Los sistemas que hacen posible y ayudan al progreso.

La tecnología y los sistemas deben hacer posibles los proyectos. Son herramientas imprescindibles para conseguir los objetivos. Por este motivo Ibercaja realiza actuaciones para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garanticen un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de la Caja.

Ibercaja continuamente implementa nuevas aplicaciones para conseguir que la gestión interna, el asesoramiento al cliente y el desarrollo del negocio estén en línea con las últimas innovaciones tecnológicas. Siendo lo más destacable:

– La implantación de la II Fase de la nueva plataforma tecnológica que amplía la red de comunicaciones de datos y mejora el equipamiento informático.

– Durante el ejercicio 2009 se han desarrollado varios proyectos de integración con una plataforma de Gestión Documental adquirida en el año 2008, cuyo objetivo principal es conseguir la reducción/supresión de papel como soporte de la información así como facilitar el acceso a la misma desde múltiples puestos de trabajo reduciendo el tiempo y los costes de manipulación y transporte.

– Un segundo Centro de Proceso de Datos que fortalece las medidas de seguridad informática y dota de los medios tecnológicos necesarios derivados de los planes de contingencia.

– La totalidad de oficinas y red de cajeros cuya dinámica operativa lo aconseja cuenta con la instalación de líneas ADSL

– Todos los cajeros instalados han mejorado su seguridad operativa estando adaptados a las nuevas tecnologías chip EMV.

– El Servicio MI-CORREO, para la recepción de la correspondencia en formato electrónico, que queda disponible para consulta e impresión durante cinco años.

– Sistema de avisos y alertas que se activa y personaliza por el cliente permitiéndole recibir notificaciones sobre las operaciones realizadas por medio del correo electrónico y/o mensajes SMS.

– Posibilidad por parte del cliente de realizar transacciones financieras vía móvil.

– La totalidad de las pantallas de los ordenadores se han sustituido instalando pantallas planas valorando aspectos técnicos y ergonómicos

– Mejoras técnicas en el proceso de impresión y ensobrado en la correspondencia con clientes permiten reducir los plazos de recepción y aumentar la calidad de servicio.

– Seguridad operativa para los clientes que utilizan la banca electrónica.

– El nuevo Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones implantado en 2009 que mejora el tratamiento de la información y agiliza las resoluciones.

### La aplicación de la tecnología a la sostenibilidad medioambiental

Ibercaja está fomentando el uso de transacciones como el correo Web, una transacción que frente al correo tradicional por medios físicos, ofrece ventajas al cliente: está disponible con antelación al correo físico, se guarda ordenado por fecha y por concepto, puede ser consultado durante 5 años, es más confidencial y seguro, es gratuito y tiene, además, una ventaja adicional: es más ecológico, ya que permite la reducción del consumo de papel y agua y de las emisiones de $CO_2$.

### Transparencia

La calidad y claridad de la información que se transmite es clave para fortalecer la reputación de la Caja y garantizar la confianza de los clientes, lo que redunda en una relación beneficiosa y duradera. Para ello, Ibercaja tiene establecidas unas Normas de Conducta y cuenta con los procedimientos adecuados para hacer llegar a sus clientes una información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Directiva MiFID ha sido para Ibercaja una oportunidad para reforzar uno de los aspectos que siempre le ha distinguido en el trato con los clientes: aumentar el nivel de información y protección que se otorga a los clientes que invierten en productos financieros. Desde el 1 de noviembre de 2007, no sólo se está aplicando lo que indica la Directiva en cuanto a protección a clientes que invierten en Fondos de Inversión y en Valores, sino que se ha extendido también la protección a todos los que contratan cualquier producto de ahorro.

Con todo ello, Ibercaja cumple el objetivo interno de realizar acciones que aumenten la claridad y transparencia en la comercialización de los productos: en todos los casos, se comprueba que el nivel de riesgo del producto no exceda de los porcentajes que el cliente, por el perfil de riesgo que tiene, sería recomendable que contratase.

### Educación Financiera

La Caja trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios, así como el asesoramiento se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

– Uno de los pilares sobre los que Ibercaja asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. Los planes de formación desarrollados por la Entidad tienen incorporados módulos de actualización en estos temas, como se detalla en el capítulo 7.2 Empleados, lo que permite ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

– Con el fin de evitar impagos y concienciar a los clientes de los riesgos que conlleva contratar un préstamo, se proporciona en cada caso una explicación financiera detallada. Partiendo de un folleto informativo se explican al cliente las condiciones de la operación, los gastos de formalización, el importe de cuotas periódicas e información sobre la evolución del Euribor, así como las cláusulas que firmará en escritura pública si la operación llega a formalizarse.

– Como paso previo a la contratación de los productos de riesgo, se entrega al cliente una simulación de las cuotas del préstamo mediante la que se dan a conocer los importes de amortización e intereses que devengará la operación durante el periodo contratado a tipo fijo y se informa de su posible variabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de interés según el índice al que estén referenciados.

– Conocedores de que en momentos de crisis se hace necesario poner en marcha nuevos modelos productivos que vengan a aportar el dinamismo sostenido que tanto precisa la economía española, se ha puesto en funcionamiento el Proyecto una Empresa en Mi Escuela - EME, con la Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza - AJE. El propósito de este proyecto es la constitución y puesta en marcha de una verdadera empresa –cooperativa– por parte de distintos grupos de alumnos. Se desarrolla de manera tutelada, por técnicos y profesores, durante el curso escolar.

  La participación en el proyecto EME adquiere un mayor sentido porque cuenta con un importante contenido social, educativo y económico, y tiene un doble objetivo: familiarizar a los escolares con las prácticas bancarias y ayudarles a desarrollar el "espíritu emprendedor" como germen para la creación del tejido empresarial, base de la riqueza de un país.

  La edición del curso 2008-2009 acabó con 150 "jóvenes empresarios" agrupados en seis cooperativas y fueron capaces de colocar en el mercado, con beneficios, 800 productos. En el curso 2009-2010 se va a seguir con esta iniciativa incorporando nuevos alumnos y centros educativos.

– Ibercaja colabora en cursos, seminarios, conferencias, foros y en cuantos encuentros y acciones formativas se le requieren desde Universidades, Centros Educativos, Asociaciones empresariales y Colectivos Sociales, etc.

  En 2009 se ha participado en el Postgrado de RSC de la Universidad de Zaragoza, en el panel de experiencias de la ponencia "*RSC y diseño de proyectos sociales*", de la Universidad de La Rioja y en el Seminario "*Responsability 09"* organizado por AISE en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

– En los Centros Culturales de la Obra Social y Cultural de Ibercaja, se programan habitualmente ciclos de conferencias que abordan temas económicos de actualidad, como "La salida de la crisis", "Retos y propuestas para la acción social ante la crisis", e "Innovación: reto clave para la competitividad de la empresa española", etc.

– Artículos de prensa, colaboraciones, inserción de boletines de noticias, se están publicando de forma habitual en los principales diarios de información económica del país. Igualmente pueden encontrarse en la página Web de la Caja.

– Ibercaja dispone de un espacio fijo en el Suplemento Dominical del periódico Heraldo de Aragón en el que profesionales de la Entidad –especialistas en diferentes materias– expresan sus opiniones y recomendaciones sobre la evolución de la economía, las características de los productos financieros, el uso adecuado de los medios de pago, los procedimientos para afrontar la crisis, etc.

– A través de la Fundación de Economía Aragonesa FUNDEAR –de la que Ibercaja es Patrono– la Entidad viene colaborando en el desarrollo de líneas de investigación y la elaboración de estudios sobre la evolución de la economía aragonesa y sus alternativas de desarrollo.

– En la publicación cuatrimestral "Economía Aragonesa" –editada por el Servicio de Estudios de Ibercaja– se recoge información sobre la coyuntura económica, estudios monográficos sobre temas relacionados con el desarrollo territorial, los sectores productivos de la región, etc.

### Receptividad ante las reclamaciones

Ibercaja valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja ha establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones,** ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades Financieras.

En 2009 se ha implementado un nuevo proceso operativo que actualiza y mejora el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones dotándolo de una mayor eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos.

### Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

En el año 2009 se han recibido 878 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 1.370 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detalla en el siguiente cuadro.

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| **Quejas y sugerencias** | | | | | | |
| (sin repercusión económica) | **852** | **60** | **877** | **51** | **878** | **39** |
| Reclamaciones | | | | | | |
| (con repercusión económica) | | | | | | |
| Resueltas a favor del cliente | 216 | 38 | 389 | 46 | 519 | 38 |
| Resueltas a favor de la Entidad | 349 | 59 | 399 | 47 | 704 | 51 |
| Reclamaciones pendientes de resolución | 5 | 3 | 57 | 7 | 134 | 10 |
| Inadmitidas y Desestimadas | | | | | 13 | 1 |
| **Total Reclamaciones** | **570** | **40** | **845** | **49** | **1.370** | **61** |
| TOTALES | | | | | | |
| **Quejas y sugerencias y Reclamaciones** | 1.422 | 100 | 1.722 | 100 | 2.248 | 100 |

El número de reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 0,59.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 28,88 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 34,99 días para las Reclamaciones. En el año 2008 estos mismos plazos eran de 21,80 y de 30,62 días respectivamente.

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| **Motivos de las reclamaciones** | | | | | | |
| Servicios a Clientes | 83 | 15 | 189 | 22 | 301 | 22 |
| Operaciones de ahorro e inversión | 219 | 38 | 328 | 38 | 484 | 36 |
| Operaciones de financiación | 109 | 19 | 165 | 20 | 290 | 21 |
| Medios de pago | 60 | 11 | 72 | 9 | 140 | 10 |
| Seguros | 47 | 8 | 69 | 8 | 57 | 4 |
| Varios | 52 | 9 | 22 | 3 | 98 | 7 |
| **TOTAL** | **570** | **100** | **845** | **100** | **1370** | **100** |

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones al **Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros** y a los **Organismos Supervisores** en función de la reclamación de que se trate.

Reclamaciones presentadas al Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y en los Organismos Supervisores

| | Defensor del Cliente | | Banco de España | | CNMV | | TOTALES | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| Favorables al cliente | 16 | 18 | 25 | 25 | | | 41 | 20 |
| Favorables a la Entidad | 29 | 32 | 31 | 32 | 4 | 27 | 64 | 32 |
| Allanamientos | 8 | 9 | | | | | 8 | 4 |
| Desistimientos | 2 | 2 | | | | | 2 | 1 |
| Inadmitidas /archivadas | 28 | 31 | 9 | 9 | | | 37 | 18 |
| Pendientes resolución | 7 | 8 | 33 | 34 | 11 | 73 | 51 | 25 |
| **TOTAL PRESENTADAS** | **90** | **100** | **98** | | **15** | **100** | **203** | **100** |

En el año 2009 no se ha planteado ninguna reclamación ante la Dirección General de Seguros.

## Estrategia con los Clientes

### Economías Domésticas

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo y bienestar la Caja viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitar a sus miembros el acceso a los servicios financieros en condiciones ventajosas.

En el año 2009 se ha continuado con el "*Recibo estable*", servicio que se puso a disposición de nuestros clientes el año pasado y que permite realizar un pago único y constante mensual para los recibos domiciliados. Se trata de un servicio que, en un momento en el que las economías domésticas han visto mermada su capacidad de gasto, aporta tranquilidad a los clientes que pueden conocer la cantidad exacta que van a pagar cada mes sin sufrir los altibajos que se producen a lo largo del año, facilitando el llegar a fin de mes y evitando descubiertos inesperados en épocas en las que los gastos son mayores.

Actualmente el incremento del desempleo es una de las mayores causas de preocupación en general. Los clientes de Ibercaja cuando formalizan un préstamo (sea o no hipotecario) pueden contratar un "*Seguro de Protección de Pagos*" que garantiza el pago de las cuotas del préstamo en el caso de que pase a encontrarse en paro. Durante el año 2009 nuestros clientes también han contado con la posibilidad de contratar el "*Plan Triple Protección*", un seguro que en caso de desempleo paga una cantidad mensual que complementa el subsidio percibido.

**Acceso a la vivienda.**

Una de las necesidades básicas de las personas es disponer de vivienda. En la sociedad actual es deseo preferente adquirirla en propiedad, en la mayoría de los casos esto sólo es posible si se cuenta con financiación para acceder a la compra.

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda. Asumiendo que solo una financiación responsable satisface la necesidad del cliente, Ibercaja facilita información previa detallada sobre el riesgo que conlleva contratar un préstamo.

**Iniciativas de Ibercaja para favorecer el acceso a la vivienda**

Dentro del último Plan Estatal de Vivienda 2005/2008 –vigente en 2009–, durante este último año se ha financiado un importe de 469 millones de euros, siendo Ibercaja la tercera Caja de Ahorros en cuanto a volumen de financiación concedida, por lo que ha sido reconocida por parte del Ministerio de Vivienda como "**Entidad Colaboradora Preferente**". Este plan se ha dado por concluido y a finales del mes de diciembre comenzará el nuevo plan estatal de vivienda y rehabilitación 2009/2012. También participa en la Mesa de Seguimiento de dicho Plan, al figurar entre las entidades financieras españolas más implicadas en la financiación de la vivienda protegida (VPO).

Además del convenio de colaboración con el Ministerio de Vivienda, la Caja ha firmado convenios con varias Comunidades Autónomas. El más activo en el año 2009 ha sido el firmado con la Junta de Andalucía.

**Iniciativas de Ibercaja para ayudar en situaciones críticas**

Nuestra política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad, estudiando cada operación individualmente. No obstante, somos conscientes del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles. Unas deudas que debido a la inestabilidad del mercado laboral están afectando seriamente a muchas familias.

En Ibercaja, estamos analizando caso por caso, para ofrecer soluciones que permitan atender el cumplimiento de los compromisos hipotecarios adquiridos por nuestros clientes.

Se están ofreciendo ampliaciones de los plazos del préstamo (hasta 10 años) manteniendo las mismas condiciones financieras y periodos de carencia de amortización de hasta 24 meses, lo que permite reducir las cuotas a pagar por las familias en un porcentaje apreciable.

También se plantea la novación o cambio de las condiciones de la hipoteca para adaptarlas mejor a la situación actual de las familias (pasar el crédito a cuota mensual fija, préstamo a tipo fijo o mixto, tipo bonificado por contratación de otros productos o servicios). Por tanto, contamos con una amplia y flexible gama de soluciones para la financiación de la vivienda.

Finalmente, para aquellas personas que tienen su hipoteca en otras entidades y que la traspasan a Ibercaja, la Entidad asume todos los costes de dicha subrogación.

**ICO –moratoria hipotecaria–**

Una de las propuestas de mejora para el año 2009 fue poner en marcha la moratoria de préstamos hipotecarios, de acuerdo con el Real Decreto 1975/2008 sobre medidas urgentes a adoptar en materia económica, fiscal, de empleo y de acceso a la vivienda. Se han formalizado 345 préstamos por un importe total de financiación de 1.889.170 €.

**Refinanciación de deuda en familias y particulares (no hipotecas)**

A lo largo del año se ha facilitado la unificación de deudas (tarjetas + préstamos) en una sola operación a mayor plazo y menor tipo de interés para que resulten cuotas asumibles por el cliente.

En préstamos con cuotas pendientes, cuyos prestatarios se encuentran con dificultades de pago, se revisan las condiciones ampliando plazos y reduciendo tipos de interés.

En 2009 se ha refinanciado un total de 90 millones de euros.

Los Jóvenes

El modelo de gestión que Ibercaja viene siguiendo tradicionalmente con niños y jóvenes, evidencia claramente la dualidad de compromisos que como entidad financiera y como entidad implicada socialmente tiene Ibercaja.

Desde un punto de vista puramente financiero la Caja se esmera en promover la cultura económica y en atender todas las posibles necesidades financieras de sus clientes manteniendo una de las ofertas más completas de mercado. Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, y donde el factor precio queda en muchos casos en segundo lugar en favor de otros fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro muy recomendables en el mundo actual para evitar la exclusión financiera de estos clientes.

La oferta financiera se acompaña periódicamente de promociones para familiarizar a los niños y jóvenes en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro

Su dedicación por lograr una total adecuación de esta oferta a la realidad de los clientes, ha llevado a Ibercaja a tener unos productos perfectamente diferenciados en dos segmentos: niños y jóvenes.

La oferta que ha ido poniendo en marcha para los niños puede considerarse ya completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que Ibercaja y los padres persiguen para estas edades:

**La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro. Para promover todo ello, la apertura de la cuenta se realiza con un primer ingreso de Ibercaja (que puede sustituirse por un regalo) y posteriormente se realizan sorteos de regalos periódicos. La cuenta está además especialmente diseñada para ir adaptándose a la realidad del niño evitando tener que ir cambiando de cuenta al hacerse mayor.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

**El Ahorro + Joven**: cuenta de elevada retribución a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios... etc.

**El Plan de Ahorro + Joven**: programa de ahorro de elevada rentabilidad, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el padre es el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

**Web Dibercaja**: es una Web dirigida a niños con un enfoque de carácter lúdico-educativo puesta en marcha para familiarizar a éstos con las nuevas tecnologías y promover un uso responsable de la Red.

**Diberlibros**: iniciativa dirigida a promover el hábito de la lectura entre los niños utilizando por una parte, como regalo, ediciones físicas infantiles de grandes obras de la literatura española adaptadas para niños (El Quijote, el Lazarillo...) y por otra, aventuras gráficas interrelacionadas con el libro, en la Web Dibercaja.

**Eventos Infantiles** realizados directamente o mediante patrocinio para ofrecer una alternativa de ocio a los niños en periodos vacacionales. Ejemplos de ello son la Feria Infantil de Navidad de Zaragoza, el concierto de villancicos, el belén que se instala en la oficina principal de la sede central que constituye cada Navidad un punto de atracción para niños y adultos, etc.

**Actividades culturales**: con apoyo de la Obra Social y Cultural se llevan a cabo otras muchas actividades dirigidas a reforzar la labor educativa de padres y colegios a lo largo del año y en todo el territorio nacional.

**Programas sociales**: Ibercaja está presente asiduamente en diversos programas de carácter social dirigidos directa o indirectamente a los niños, por ejemplo:

– La participación desde su puesta en marcha, en el mantenimiento del Carné Familiar, proyecto social de la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, dirigido inicialmente a identificar y apoyar a los miembros de las familias numerosas.

– El apoyo a la Federación Aragonesa de Familias Numerosas.

– El patrocinio del Servicio de Orientación Profesional que CEPYME Aragón presta regularmente a los colegios y alumnos interesados.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas más completas del mercado. Dentro de la misma se ha ido dando un peso cada vez más significativo a los productos y servicios sin comisiones o costes al ser éstos los más adecuados para lograr la integración financiera y social de aquellos:

**Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que Ibercaja ofrece exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero en cualquier momento o lugar.

**Los préstamos de mediación ICO**, que no generan beneficios financieros al no tener intereses ni comisiones, son también soluciones que el joven tiene disponibles en todas las oficinas para resolver sus necesidades habituales: la compra aplazada de un ordenador con conexión a Internet o el pago fraccionado del carné de conducir.

A ello se unen los productos y servicios específicos para jóvenes capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

Ibercaja está también presente en la Universidad. Dentro de ella hay que destacar el convenio de colaboración mantenido tradicionalmente con la Universidad de Zaragoza, que incluye diversas líneas de apoyo bien de carácter económico o de servicio, entre las que cabe señalar el patrocinio de las Becas Erasmus y el cobro de las matrículas para el que Ibercaja como principal entidad gestora, da todas las facilidades posibles a través de oficinas, cajeros, banca electrónica o por domiciliación en cuenta.

La Caja pone a disposición de los jóvenes universitarios un préstamo de matrícula y un préstamo de postgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos. También se llevan a cabo distintas acciones de bancarización y bienvenida con estudiantes en los distintos campus universitarios españoles a lo largo del primer trimestre del curso.

Las acciones consisten en el ofrecimiento a los nuevos alumnos universitarios de un paquete de autoservicio financiero (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) gratuito y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional: una carpeta-archivador “Universidad” y un “pen drive”.

Los jóvenes tienen su propia página dentro de la Web institucional de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: venta de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc.

Tres son, no obstante, los elementos más representativos del hacer de Ibercaja en favor de la integración social de los jóvenes: el **Carné Joven**, la **Hipoteca Joven y la Renta Básica de Emancipación –RBE–**.

Aunque se trata de programas ya consolidados en el ámbito nacional, Ibercaja ha sido una de las entidades financieras pioneras y ha contribuido significativamente a hacer de ellos lo que son.

Ibercaja tiene firmado con el Gobierno de **La Rioja** un convenio para la financiación del carnet de conducir, habiéndose formalizado 350 operaciones en el año 2009, por un importe total de 465.494 euros. A pesar de ser pequeños importes los que se financian, supone una ayuda a los jóvenes para poder asumir el coste del carné de conducir.

Respecto a la **Hipoteca Joven**, como quiera que el acceso a la vivienda es una de las mayores preocupaciones que hoy tienen los jóvenes, además de participar asidua y activamente en los programas de vivienda protegida, Ibercaja es también entidad colaboradora con los siguientes ayuntamientos: Zaragoza, Valencia, Tarrasa y Viladecans y la Comunidad Autónoma de La Rioja. Además se oferta en condiciones especiales la hipoteca joven en las comunidades de Madrid y Castilla La Mancha, y ayuntamiento de Lérida.

En el año 2009 se han concedido Hipotecas Joven por un total de 624 millones de euros. En estas operaciones se incluye una cláusula de "aplazamiento de cuotas" mediante la cual se permite aplazar una cuota al año con un máximo de doce cuotas a lo largo de la vida del préstamo.

El programa **Renta Básica de Emancipación**, consistente en la oferta de ayudas dirigidas a facilitar la emancipación de los jóvenes, que fue promovido por el Gobierno en colaboración con las CC.AA. en 2008. Aunque ha contado con una amplia participación de entidades financieras, ha sido Ibercaja una de las más activas colaboradoras en su puesta en marcha y en su difusión entre los usuarios potenciales. Ibercaja ha pasado a considerar la colaboración en la tramitación de estas ayudas como un servicio propio más, dedicando esfuerzos y recursos no sólo a su tramitación sino también a su difusión y a la resolución de incidencias de los usuarios, habiéndose tramitado un total de 2.725 rentas básicas.

En el campo de la Formación, Ibercaja pone a disposición de los jóvenes unos productos específicos de financiación de matrículas, cursos de postgrado, estancias en el extranjero así como "**el Anticipo de Beca**" que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.

Los Centros Culturales, Bibliotecas y Salas de Estudios de Ibercaja orientan sus actividades prioritariamente a los jóvenes. Se colabora con diversas Universidades en proyectos docentes y de investigación, y con los Centros Educativos en programas de orientación universitaria y profesional y en actividades didácticas complementarias de la formación impartida en las aulas.

Ibercaja apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos Concursos, Premios y Becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

En el año 2009 se han convocado las siguientes becas y premios:

– "Becas de ampliación y perfeccionamiento de estudios para titulados superiores de diseño".

– "Becas nacionales Ibercaja de Investigación".

– "Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación".

– "Becas de continuación de estudios y perfeccionamiento para músicos".

– "Becas Ibercaja para estudios de perfeccionamiento Ciclo Jóvenes Interpretes".

– "Premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón".

– "Concurso de cómic y mitología".

– "Premio Ibercaja de pintura joven", convocado en el ámbito nacional.

– "Premio de Derecho Privado Castán Tobeñas".

– "Premio Delegación del Gobierno en Aragón a las buenas prácticas por la convivencia juvenil".

– "Concurso Ibercaja Reporteros en la Red".

Ibercaja patrocina la segunda edición del Premio a las Buenas Prácticas por la convivencia juvenil que, bajo el lema Jugamos Todos, pretende fomentar la convivencia, la tolerancia y el respeto con el fin de reducir los comportamientos agresivos entre los jóvenes en todo tipo de ámbitos como el educativo, la familia y los lugares de ocio.

**El Laboratorio Virtual Ibercaja (LAV)** es un proyecto de la Obra Social y Cultural cuyo principal objetivo es facilitar la comprensión de los conceptos científicos mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello el LAV ofrece su aula a través de la página Web: www.ibercajalav.net .

**Zentrumclip** es un taller abierto para jóvenes, equipado con las últimas tecnologías para la edición y producción de vídeo en alta definición y punto de encuentro para compartir las experiencias, aprender y desarrollar la creatividad en este campo.

Los Nuevos Residentes

Durante el año 2009 el crecimiento de este colectivo ha sido inferior que en los años precedentes, no obstante sigue representando el 8% de nuestros clientes, habiéndose mantenido esta cuota a lo largo del año.

Conocedores de las dificultades con las que se encuentran, sus escasos recursos, su bajo nivel de bancarización, y la desconfianza con la que, en muchos casos, se enfrentan al sistema por las experiencias vividas en sus países de origen, Ibercaja sigue comercializando una serie de productos y servicios específicos que se diseñaron para tratar de dar respuesta a sus necesidades y evitar su exclusión financiera.

Entre estas necesidades destacan por su importancia el acceso al crédito y a la vivienda, tanto en modalidad de compra como en alquiler, y el envío de remesas a sus países de origen. Para cubrirlas Ibercaja ofrece, entre otros, los siguientes productos:

**Acceso al crédito**

Ibercaja dispone de dos vías para favorecer el acceso al crédito a estas personas: los Microcréditos y el Monte de Piedad.

El enfoque del servicio que presta el **Monte de Piedad de Ibercaja** tiene un componente claramente social. Es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, es un fiel reflejo de las necesidades reales de la sociedad. El importe mínimo del préstamo que se concede es de 60 euros. El total de clientes nuevos en el año 2009 ha sido de 2.046, de los que 535 son inmigrantes.

**Alquiler de vivienda y compra de vivienda**

Con el fin de facilitar el acceso a la vivienda, Ibercaja tiene establecidas diversas colaboraciones: con la Fundación Federico Ozanam para crear una **Bolsa de Viviendas de Alqui-**

**ler**, con la obra social OSCUS Sopeña de Zaragoza en su programa "**una casa para todos**" y con la Asociación Comisión Católica Española de la Migración de Guadalajara.

Durante el año 2009 se han formalizado 327 préstamos de vivienda concedidos a inmigrantes por un importe total de 21 millones de euros aproximadamente.

### Envío de Remesas

Ibercaja junto a otras 31 Cajas de Ahorros, desarrollaron la plataforma **Bravo** que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen ofreciendo una nueva vía alternativa a las remesadoras habituales, contribuyendo a abaratar los costes. Ibercaja sigue siendo en 2009 la primera Caja de esta plataforma con un volumen relativamente estable de remesas enviadas a 14 países, en un mercado que va a la baja.

En esta misma línea, merece destacar la "**Tarjeta Multipaís**" medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Núm. | Importe | Núm. | Importe | Núm. | Importe |
| Operaciones a través de IB-envíos | 29.704 | 21.177.560 | 35.151 | 19.228.526 | 35.658 | 18.739.065 |
| Operaciones usando Transferencia Multipaís | 1.414 | 1.442.967 | 1.138 | 986.105 | 840 | 653.357 |
| **Total remesas** | **31.118** | **22.620.527** | **36.289** | **20.214.631** | **36.498** | **19.392.423** |

A pesar de la situación de mercado, se sigue manteniendo la oferta de otros productos y servicios específicos para este colectivo como **El Plan de Ahorro Multipaís**, y los **Seguros de repatriación y decesos** y **Seguro de repatriación integral**, con los que se garantiza a los residentes extranjeros en España la prestación de un servicio fúnebre de acuerdo a los usos y costumbres del asegurado, pagando los gastos de un acompañante.

Para facilitarles la comprensión de los mensajes y familiarizarles con la terminología bancaria, se mantienen los folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la Web Corporativa, en los 5 idiomas más utilizados por los clientes extranjeros.

Desde el año 2006 se viene realizando en las oficinas de Ibercaja un servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lenguas extranjeras.

## Los Mayores

Los avances científicos y sociales están permitiendo a las personas gozar de una vida más larga y de mejor calidad. Consciente de esta realidad y de la importancia que el saber y experiencia de las personas mayores tienen para la sociedad, Ibercaja ha diseñado varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

Ibercaja ofrece una serie de ventajas y promociones destinadas a las personas que tienen domiciliada su pensión, entre las que destacan la posibilidad de anticipar el cobro de la

misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc.

Ibercaja fue pionera en la comercialización de la Hipoteca Inversa, por la que las personas mayores pueden obtener unos ingresos periódicos con los que completar su pensión, sin renunciar a la propiedad y uso de su vivienda. Se informa a los futuros clientes de las condiciones de la operación mediante una simulación detallada de los gastos y cuadro de disponibilidad del crédito.

Otro producto comercializado es el Seguro Renta Vitalicia que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de Ibercaja han diseñado una parte de su actividad para atender la demanda de estas personas, entre las que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información.

Se ha convocado el XII Certamen Literario Nacional de Relato y Poesía para personas mayores

Ibercaja patrocinó el Salón de Dependencia que tuvo lugar en Zaragoza en el mes de febrero. El propósito de este Salón era la divulgación de los objetivos de la Ley de dependencia y constituir un punto de encuentro entre la oferta y la demanda de servicios relacionados con esta Ley. Durante el salón se informaba a los visitantes de los servicios financieros que Ibercaja pone a su disposición entre los que se encuentran la posibilidad de contratar el servicio de teleasistencia a un precio reducido, subvencionado por la Obra Social y Cultural.

Ibercaja colabora, también, desde hace años con otras entidades y asociaciones en la construcción, mejora y adecuación de las infraestructuras sociales y sanitarias precisas para cubrir las nuevas necesidades de las personas mayores en un país que tiene una de las poblaciones más envejecidas de Europa.

### Empresas, Comercios y Profesionales

Las Empresas, los Comercios y los Profesionales constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja. Con el fin de atender sus necesidades y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversas Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

#### Negocio de Empresas

La actividad general del Sistema Financiero en relación con el negocio de empresas en el 2009 ha venido marcada fundamentalmente por dos aspectos: el incremento de los nive-

les de morosidad y la notable reducción en nuevos proyectos de inversión en relación con ejercicios anteriores.

En este entorno, Ibercaja sigue manteniendo una apuesta por las empresas como segmento de alto valor y como motores imprescindibles de impulso económico y de creación de empleo. Para ello, ha desarrollado distintas líneas de actuación dirigidas a apoyar, asesorar y fomentar la comunicación con nuestros clientes empresa.

Líneas de actuación de apoyo a la empresa:

Apoyo a la financiación empresarial

Podemos destacar que Ibercaja durante el año 2009 ha seguido apoyando financieramente a la empresa como queda demostrado con la consecución de la novena posición en el ranking de entidades comercializadoras de la Línea ICO-Pyme -cuarta posición entre las Cajas de Ahorros–, uno de los mejores exponentes de su apoyo al tejido empresarial español. En el año 2006 se situaba en el número veinte del ranking de entidades consumidoras, con una cuota del consumo de línea de un 1%, habiéndose elevado su participación hasta un 2,60% en el año actual. Esta evolución nos ha permitido estar situados en los dos últimos años entre las diez primeras entidades en el ranking de entidades consumidoras según información del propio Instituto de Crédito Oficial.

En términos globales, se han formalizado 19.876 operaciones de financiación de actividades productivas por un importe total de 2.136 millones de euros, poniendo de manifiesto que, a pesar de la situación coyuntural, no sólo se han mantenido los niveles de concesión de crédito del año anterior sino que el importe otorgado se ha visto incrementado en un +2,33%.

En diciembre de 2009 el Ministerio de Economía y Hacienda suscribió con las 10 entidades financieras más activas en la concesión de la línea ICO Pymes un acuerdo global de colaboración con dicho Instituto de Crédito Oficial en el que se unifican las Líneas ICO 2010 y se amplían y mejoran las condiciones de los convenios anteriores para que el crédito llegue con mayor facilidad al tejido productivo. Ibercaja ha sido una de las entidades firmantes de dicho acuerdo.

A su vez, Ibercaja ha seguido mejorando su oferta financiera, trabajando la mejora de la financiación con una oferta diferenciada, a través de coberturas de tipo de interés sin coste de contratación para los clientes de forma que, además de acceder a óptimas condiciones, puedan limitar los efectos que sobre los costes financieros tienen las oscilaciones de tipos de interés (préstamo ultraligero).

La Caja firmó el 5 de diciembre de 2008, el convenio de colaboración entre AVALIA y varias entidades financieras. En 2009 se han mantenido convenios de colaboración con Sociedades de Garantía Recíproca de distintas Comunidades Autónomas (Avalia, Avalmadrid, Elkargi, SGR Levante) mediante los cuales las empresas pueden conseguir un apoyo a las garantías necesarias para poder acceder a la concesión de financiación.

Apoyo a la gestión empresarial mediante productos especializados

Nos hemos adaptado a las necesidades de la pyme española, disponiendo en la actualidad de todas las soluciones financieras posibles.

Entre dichas necesidades de la pyme se han valorado como prioritarias: gestión de la tesorería, financiación y optimización del cobro de las ventas que, en el actual momento de incertidumbre y restricción en el crédito, hacen imprescindible conjugar la capacidad de financiación de la empresa con el crédito que ellas otorgan a sus clientes.

Por este motivo destacamos los siguientes productos:

**Factoring**, como solución financiera que permite asegurar el cobro de los créditos de las empresas además de anticiparlos en el momento que las necesidades de tesorería lo requieran.

El factoring contribuye a reducir gestiones por impagos y morosidad y evitar el riesgo de fallidos por insolvencia en operaciones sin recurso, ampliando la capacidad de financiación y mejorando las ratios de endeudamiento. Este instrumento financiero también permite la descarga de gran parte del proceso administrativo de las facturas, con el consiguiente ahorro de costes.

La facturación mediante factoring ha experimentado un incremento de un 21,90% en el año 2009, como consecuencia de una creciente preocupación por los posibles impagos de las ventas en cualquier empresa, así como de la necesidad de condicionar los objetivos de crecimiento sobre la base de dicha seguridad de cobro.

**Póliza Multiproducto**, póliza única que permite la financiación del circulante de la empresa y deja en manos de ésta la decisión de qué producto utilizar en cada momento. Además de la flexibilidad que otorga dicha póliza y su funcionamiento de "vasos comunicantes" permite la optimización del crédito bancario, tan importante en momentos como los actuales, limitando al máximo esos excesos de financiación ociosa que por formalizarse en productos "estancos" se produce en entidades sin este tipo de soluciones.

**Coberturas de tipos de interés,** Ibercaja dispone de la más amplia familia de coberturas de tipos de interés que, combinándolas adecuadamente, permiten a las empresas realizar un traje a medida para limitar convenientemente los costes de su financiación variable. Además, en estos momentos con los tipos de referencia marcando mínimos históricos, las coberturas de tipos de interés se manifiestan como una gran oportunidad para asegurar dichos costes.

En este entorno de complejidad creciente, Ibercaja mantiene una orientación de crecimiento rentable combinando el incremento de Inversión Crediticia del segmento de empresas con una aplicación de adecuada prudencia en la gestión del riesgo que permite mantener una calidad de riesgo de primer nivel, con unos niveles de morosidad inferiores a la media del sector. Esta política es absolutamente compatible con el estudio de viabilidad de cada proyecto empresarial y de la búsqueda de soluciones para facilitar los pagos de las empresas.

Líneas de actuación de asesoramiento

Mantenemos una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio por lo que para nuestros clientes empresa contamos con un equipo especializado compuesto por más de 300 personas destinadas a facilitar el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

En esta línea hemos desarrollado durante este año la campaña "Reivindique unas mejores condiciones para los seguros de su empresa" en la que nos brindamos a analizar de forma gratuita la cartera de seguros de las empresas con la finalidad de intentar mejorar las coberturas o reducir sus primas.

**Convenios con Comercios y Profesionales**

Ibercaja tiene suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversas Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales. Se pretende, con estos acuerdos, contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

De los convenios vigentes en el año 2009, cabe destacar:

El convenio de Colaboración entre la entidad pública empresarial **Red.es**, el Gobierno de Aragón e Ibercaja, para impulsar el uso de la banda ancha móvil entre los autónomos y microempresas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El convenio firmado con el Instituto de Crédito Oficial ICO para participar en la línea de financiación "ICO-Plan Avanza" cuya finalidad es impulsar la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las pequeñas empresas y comercios.

Creación de empleo

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja ofrece a los profesionales emprendedores que quieran constituir su propio negocio el "Préstamo mi primera empresa-comercio", un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Servicios de valor

Ibercaja pone a disposición de los comercios minoristas, sin costes adicionales, el **servicio In-Venta**, diseñado especialmente para ayudar al comercio en el análisis y evolución de su negocio, con el fin de ayudarles a mantener sus ventas.

Para los comercios aporta importantes ventajas, entre las que cabe destacar:

– Análisis de sus ventas a través de la facturación gestionada por el TPV de Ibercaja, pudiendo obtener estadísticas por: horas, día de la semana, mes o año, así como determinar el importe medio y recurrencia de cada uno de los clientes compradores.

– Realización de CAMPAÑAS dirigidas a determinados clientes para mantenerles informados de sus ofertas.

## Colectivo agrícola

La importante implantación que tiene Ibercaja en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Caja de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación de dichos programas en Aragón que tienen como objetivo, favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.

Así, participa como entidad colaboradora con las respectivas Comunidades Autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.

También tiene suscrito convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón y los Consejos Reguladores de la Denominación de Origen de la Vid en el proyecto de Selección Clonal del Viñedo en Aragón.

Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por "Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial" y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.

### PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

| Importes en miles de euros | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **Nº total viviendas sociales financiadas** | 3.451 | 3.668 | 3.211 |
| Importe financiación viviendas sociales | 289.265 | 318.734 | 299.043 |
| Importe medio de la financiación viviendas sociales | 83,80 | 86,90 | 93,13 |
| **Nº total operaciones fomento empleo** | 215 | 135 | 93 |
| Importe financiación fomento empleo | 5.537 | 3.366 | 2.685 |
| Importe medio financiación fomento empleo | 25,7 | 24,9 | 28,8 |
| **Nº total de operaciones de la línea Joven** | 4.637 | 3.253 | 4.872 |
| Importe financiación matrículas de estudios, postgrados, etc. | 26.867 | 13.513 | 6.841,72 |
| Importe financiación adquisición de vivienda | 362.872 | 259.550 | 630.439 |
| **Nº total de operaciones a PYMES a través de convenios ICO** | 2.986 | 2.292 | 1.965 |
| Importe financiación a PYMES | 157.056 | 143.264 | 134.520 |
| Importe medio financiación PYMES | 52,5 | 62,5 | 68,4 |

## PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

| Importes en miles de euros | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **Nº total de operaciones ICO PLAN AVANZA** | **1.673** | **2.562** | **2.774** |
| Número de operaciones a Particulares | 1.349 | 2.006 | 1.888 |
| Importe de operaciones a Particulares | 1.596 | 2.172 | 1.792 |
| Número de operaciones a Jóvenes y Universitarios | - | - | 298 |
| Importe de operaciones a Jóvenes y Universitarios | | | 350 |
| Número de operaciones Empresas (TIC) | 324 | 556 | 588 |
| Importe de operaciones Empresas (TIC) | 2.660 | 5.461 | 6.439 |
| **Importe total ICO PLAN AVANZA** | **4.256** | **7.633** | **8.556** |

### Monte de Piedad

| | | | |
|---|---|---|---|
| Número de operaciones formalizadas en el año * | 11.948 | 13.762 | 15.928 |
| Número de operaciones vivas a 31/12 | 9.561 | 11.444 | 13.138 |
| Importe total financiado en el año | 3.903 | 4.416 | 4.947 |
| Importe medio de la financiación en el año | 0,327 | 0,321 | 0,311 |

(*) El 26,15 % de las operaciones del Monte de Piedad están suscritas por Inmigrantes.

Para los datos publicados en los informes RSC de los años 2007-2008 fueron utilizados los criterios de formalización y de operaciones vivas indistintamente. En este año se ha unificado el criterio.

## FINANCIACIÓN A INMIGRANTES

| Importes en miles de euros | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| **Financiación de vivienda** | | | |
| Número de operaciones | 388 | 377 | 327 |
| Importe total financiado | 68.993 | 46.656 | 24.804 |
| Importe medio de la financiación | 177,8 | 123,75 | 76 |

## 7.2 Empleados

El Equipo Humano y la Gestión de Personas

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta la estrategia y la actividad de la Institución. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada al desarrollo de la Entidad.

En este contexto, la Dirección de Recursos Humanos tiene la Misión de detectar, identificar y facilitar la satisfacción de necesidades de la plantilla, comprometida con su desa-rrollo profesional y personal, apoyando la consecución de los objetivos de la Entidad.

Sus actuaciones están basadas en los siguientes **principios**, con los que la Dirección de Recursos Humanos se encuentra comprometida:

– Voluntad de servicio

– Profesionalidad

– Cercanía

– Confidencialidad

– Coherencia

– Compromiso con la mejora continua

Las **políticas** definidas desde la Dirección de Recursos Humanos están alineadas en todo momento con la visión y estrategia operativa de la Caja, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a **la legalidad, rigor y diálogo social**.

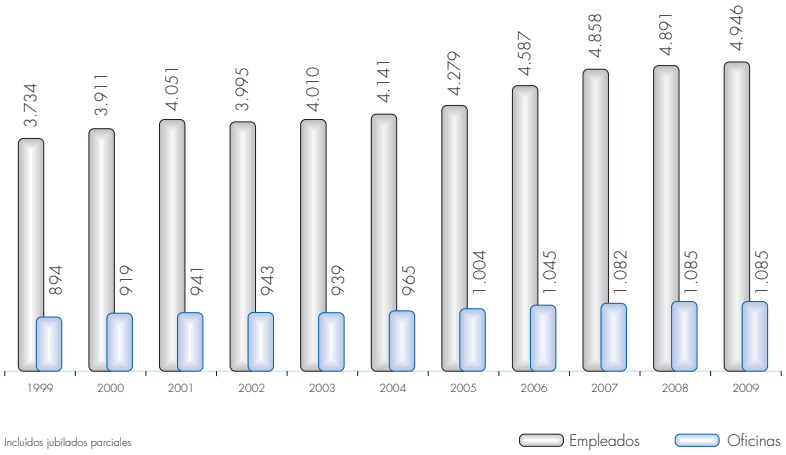
Estas políticas, son conocidas y difundidas a la Plantilla, a través de los diferentes canales institucionales (intranet, portal del empleado, boletines internos).

Con el fin de mejorar en la eficacia, aplicación y despliegue de las políticas de Recursos Humanos, en 2009 se han llevado a cabo cambios en la Estructura de esta Dirección.

### Las personas

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.946 personas (incluidos 168 jubilados parciales) de las que el 96 % contaba a finales de 2009 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado en términos netos en los últimos 10 años en 1.212 personas.

## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA




Estas nuevas contrataciones suponen un rejuvenecimiento de la plantilla cuya edad media se sitúa actualmente en 41 años.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.890 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de la Caja. Otros 49, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de la Caja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.).

A este dato hay que agregar 7 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

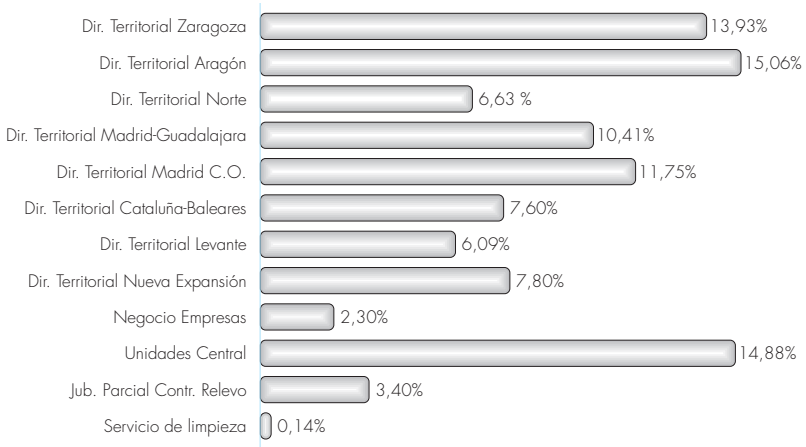
A finales de 2009 un total de 168 empleados se encontraban en situación de jubilación parcial con contrato de relevo con una reducción de jornada al 15%.

Distribución geográfica

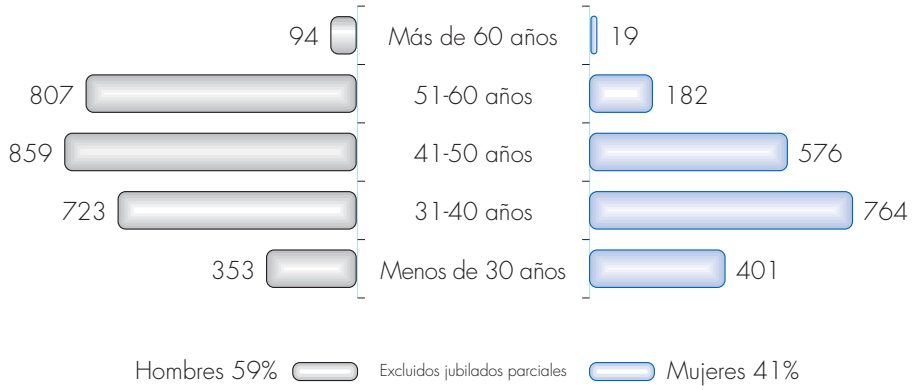
La plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el territorio nacional.

Atendiendo a las distintas zonas geográficas el desglose de la plantilla a 31 de diciembre de 2009 en su Red de Oficinas y Servicios Centrales es el siguiente:

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TERRITORIOS



## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS Y TRAMOS DE EDAD

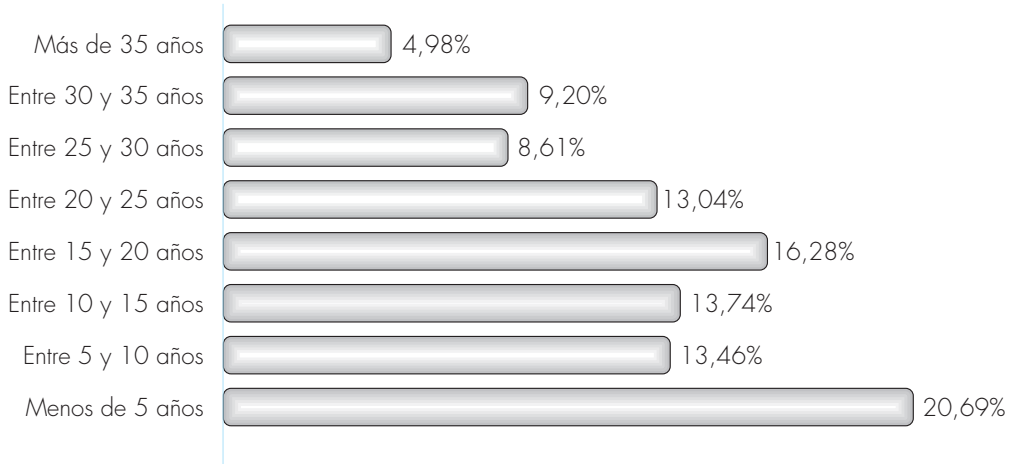



La presencia de mujeres pasa del 37% en 2005 al **41%** en 2009. En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 52%.

## Fidelidad

El grado de fidelidad de los empleados con la Caja es muy elevado y una buena prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja se eleve a 17 años, y que más de 1.100 empleados (24 % de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

## DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE ANTIGÜEDAD (plantilla indefinida)

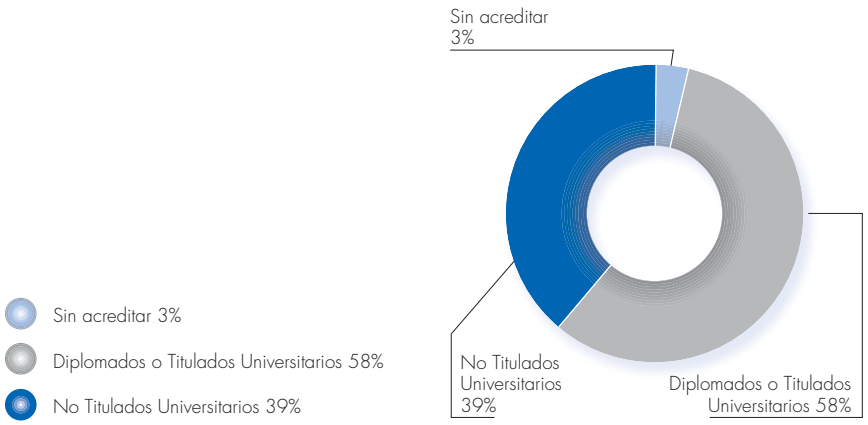



Otra muestra de fidelidad es el reducido índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos, resoluciones de contrato y bajas en periodo de prueba) situándose a finales de 2009 en el 0,26%.

## Formación Académica

El 58% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio siendo las titulaciones en Empresariales (14%), Economía (19%), Derecho (15%) y Administración y Dirección de Empresas (14%) las más numerosas.

### CUALIFICACIÓN DE LA PLANTILLA




En las incorporaciones efectuadas en el último año el porcentaje de titulados universitarios se eleva al 77%.

### ROTACIÓN

| ALTAS | Nº | BAJAS | Nº |
|---|---|---|---|
| Nuevos indefinidos y conversiones a indefinidos | 64 | Jubilaciones Reglamentarias y Anticipadas | 24 |
| Reingresos de excedencias | 54 | Fallecimientos | 3 |
| | | Incapacidades | 9 |
| | | Bajas voluntarias | 1 |
| | | Despidos | 4 |
| | | Resolución de contrato | 2 |
| | | Nuevas excedencias | 51 |
| | | Bajas en periodo de prueba | 5 |

En los últimos 10 años, se ha producido un incremento de plantilla, en términos netos de 1.212 personas, lo que refleja una línea de continuidad y sostenibilidad en la creación de empleo. Tras concluir la fase de expansión nacional, Ibercaja en 2009 ha incorporado a 64 nuevos empleados de forma indefinida.

Por otra parte, de acuerdo con la legislación vigente, Ibercaja ha facilitado el acceso a la modalidad de jubilación parcial con contrato de relevo a 65 empleados, con una reducción de jornada al 15%.

## DISTRIBUCIÓN POR NIVELES (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES)

| GRUPO / NIVEL | Hombres | Mujeres | Total |
|---|---|---|---|
| GR.1 NIVEL I | 19 | 1 | 20 |
| GR.1 NIVEL II | 73 | 13 | 86 |
| GR.1 NIVEL III | 381 | 48 | 429 |
| GR.1 NIVEL IV | 570 | 173 | 743 |
| GR.1 NIVEL V | 377 | 232 | 609 |
| GR.1 NIVEL VI | 310 | 184 | 494 |
| GR.1 NIVEL VII | 237 | 159 | 396 |
| GR.1 NIVEL VIII | 157 | 247 | 404 |
| GR.1 NIVEL IX | 112 | 160 | 272 |
| GR.1 NIVEL X | 99 | 111 | 210 |
| GR.1 NIVEL XI | 140 | 214 | 354 |
| GR.1 NIVEL XII | 262 | 325 | 587 |
| GR.1 NIVEL XIII | 58 | 61 | 119 |
| **Total Grupo 1** | **2.795** | **1.928** | **4.723** |
| GR.2 NIVEL I | 1 | | 1 |
| GR.2 NIVEL II | 33 | 7 | 40 |
| GR.2 NIVEL III | 1 | | 1 |
| GR.2 NIVEL IV | 4 | | 4 |
| GR.2 NIVEL V | 2 | | 2 |
| **Total Grupo 2** | **41** | **7** | **48** |
| Limpiadoras | | 7 | 7 |
| **Total General** | **2.836** | **1.942** | **4.778** |

## Política de Admisión

Nuestra política de admisión se adecua a principios de rigor, homogeneidad de criterios, confidencialidad, objetividad e igualdad de oportunidades en todos nuestros procesos, valorando las actitudes, competencias y habilidades de los candidatos, al objeto de garantizar la incorporación en Ibercaja de aquellos profesionales que mejor se adecuen al perfil requerido en cada momento por la Entidad.

### ¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

– A través de la utilización de canales de captación corporativos (ofertas públicas de empleo publicadas en nuestra Web) y en los periódicos de mayor difusión.

– Aplicando el Modelo de Gestión por Competencias en todos los procesos de selección en base al catálogo de competencias establecido en la Entidad.

– Estableciendo procedimientos de homologación y evaluación de proveedores.

– Alcanzando acuerdos con Universidades para la incorporación de estudiantes en prácticas.

En el año 2009 han sido gestionados desde la página Web de Ibercaja más de 44.468 currículos, lo que ha facilitado la selección de empleados con un perfil ajustado a las necesidades y competencias que valora la Entidad, para cubrir necesidades tanto de carácter temporal como permanente.

Proceso especial de selección de nuevos indefinidos

A finales del año 2008 y durante buena parte del 2009, se ha desarrollado un proceso especial para la selección de nuevos empleados indefinidos con Nivel XII que ha permitido cubrir las vacantes producidas en toda la Red de Oficinas de los empleados que durante los últimos años vienen solicitando acceder a la modalidad de jubilación parcial.

Convenios con Universidades y Prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 45 Convenios de Cooperación con distintas Universidades del País.

En 2009 fueron 351 estudiantes universitarios los que efectuaron sus prácticas en Oficinas de Ibercaja, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de "bolsa de estudio".

| Indicadores en Admisión | Año 2009 |
|---|---|
| Número de contratos indefinidos | 36 |
| Número de conversiones a indefinidos | 28 |
| Número de contratos temporales | 686 |
| Número de currículum gestionados | 44.468 |
| Número Convenios con Universidades | 45 |
| % Rotación externa | 0,26 % |
| Nº de bajas en período de prueba* | 5 |
| % mujeres s/ hombres incorporadas en nuestra Entidad | 48% |

(*) La totalidad de las bajas en período de prueba indicado se corresponde a contratos formalizados en 2008.

## Política de Igualdad y Conciliación

Impulsamos de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

Estamos comprometidos con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de nuestros empleados. Apoyamos y promovemos iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

### ¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

– Vinculando este principio a todas las políticas de gestión de personas, tales como selección, contratación, promoción, retribución, comunicación, etc.

– Dando a conocer vacantes que puedan producirse, al objeto de que sean cubiertas en igualdad de oportunidades.

– Desarrollando el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

– Estableciendo protocolos de actuación ante cualquier tipo de discriminación.

– Alcanzando acuerdos de Mejoras sobre Conciliación Vida Laboral y Familiar.

– Facilitando la concesión de Permisos, Reducciones de Jornada y Excedencias, y la sustitución de permisos y excedencias por maternidad.

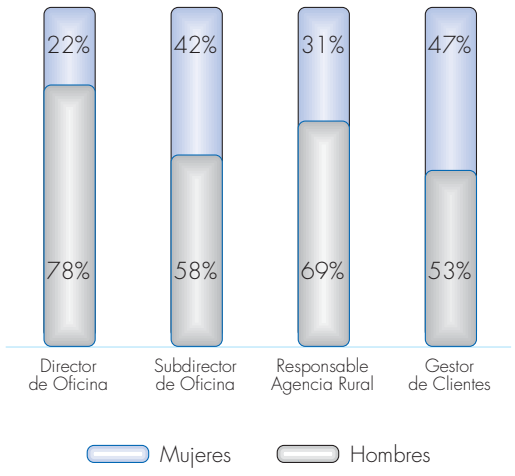
En 2009, la Caja tiene elaborado el diagnóstico para desarrollar el Plan de Igualdad efectivo entre hombres y mujeres, habiéndose presentado un borrador del **Plan** a la Representación Sindical.

Contamos en la actualidad con profesionales de más de 10 nacionalidades distintas que suman la cantidad de 52 empleados.

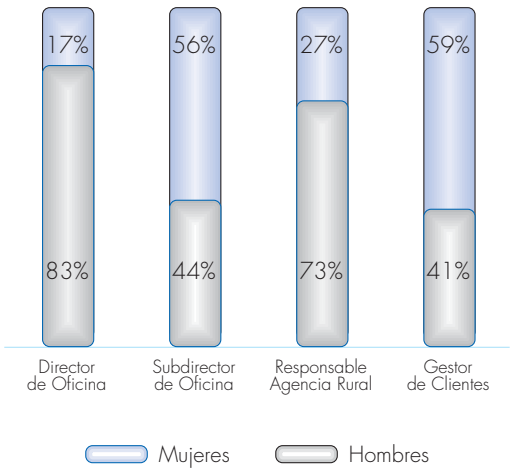
Actualmente la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en nuestra red se sitúa en torno al 20% en los puestos de Director y del 50% en los puestos de Subdirector de Oficina.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 41% el desarrollo profesional en 2009 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en los gráficos siguientes:

VACANTES SOLICITADAS EN 2009




VACANTES CONCEDIDAS EN 2009



La igualdad de sexos queda igualmente patente en las incorporaciones de los últimos años, ya que en este último ejercicio el porcentaje de mujeres contratadas de forma indefinida ascendió al 49%.

EVOLUCIÓN CONTRATACIÓN INDEFINIDA POR SEXOS




## Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2009 los empleados de Ibercaja han podido optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 71 empleados.

### Excedencias

El periodo en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad. Durante el primer año de excedencia tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En la Caja, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad (no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo), o para el cuidado de familiares (no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad), los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo.

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 46 empleados.

### Protocolo para tratar los casos de Acoso Sexual y por razón de sexo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Ibercaja firmó, con fecha 3 de abril de 2008, un acuerdo con las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el PROTOCOLO para tratar los casos de Acoso Sexual y acoso por razón de sexo.

Con la firma de este Protocolo se pretende:

1. Prevenir los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

2. Gestionar los casos de acoso que puedan producirse.

Existe una **Comisión de Acoso**, compuesta por dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por la propia Caja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

| Indicadores en Igualdad y Conciliación | Año 2009 |
|---|---|
| % hombres / mujeres contratados indefinidos | 51% - 49% |
| % hombres / mujeres Directores Oficina | 80% - 20% |
| % hombres / mujeres Subdirectores Oficina | 50% - 50% |
| % cambios de nivel hombres / mujeres | 51% - 49% |
| % traslados concedidos hombres / mujeres | 45% - 55% |
| % mujeres / hombres incorporadas en nuestra Entidad el último año | 48% - 52% |

## Política de Promoción y Desarrollo Profesional

Consideramos el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos. Mantenemos una política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y competencias de la plantilla.

### ¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

– Desarrollando Planes de Carrera Profesional que cada vez impliquen a un mayor número de perfiles / puestos.

– Priorizando la cobertura de puestos mediante selección interna.

– Con un Sistema de Clasificación de oficinas que mejora lo establecido en el Convenio Colectivo.

– Potenciando la utilización de la Evaluación de Rendimiento y Competencias como herramienta de desarrollo profesional y personal.

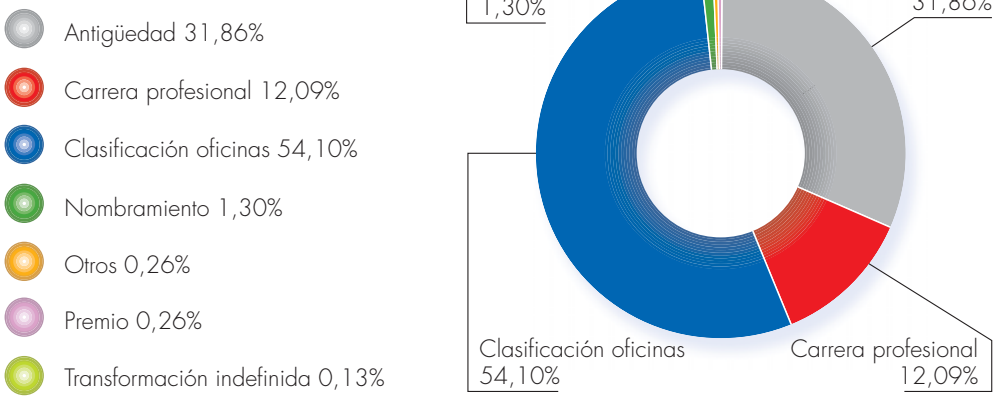
– Proporcionando herramientas formativas que contribuyan al desarrollo de la plantilla.

Promociones y Nombramientos

En 2009 se han efectuado un total de 255 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 75 nombramientos de Gestores de Clientes.

Por otra parte se han realizado 769 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas:

CAMBIOS DE NIVEL: CAUSAS




Plan de Carreras Profesionales en Servicios Centrales

Los Planes de Carrera Profesional para Servicios Centrales, se han consolidado en 2009, encontrándose desplegados en su totalidad.

Como punto de partida de cada carrera, los puestos existentes en las diferentes áreas se han agrupado teniendo en cuenta las características de cada Unidad y sus funciones, definiendo para cada una de ellas lo que se denominan PERFILES FUNCIONALES.

Para cada perfil se establecen a su vez diferentes Escalas que marcarán la posible evolución profesional y retributiva. La adscripción a una determinada escala, conlleva la adquisición del Nivel definido en cada caso.

Cada perfil lleva vinculadas además unas competencias críticas incluidas en el Directorio de Competencias de Ibercaja.

De manera específica los Planes de Carrera persiguen trabajar aspectos como:

– Reducir la incertidumbre sobre el futuro profesional.

– Incrementar la autoestima de los empleados.

– Reducir el índice de rotación interna, buscando la especialización.

– Incrementar la satisfacción profesional.

– Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala.

– Vincular y comprometer con la Entidad.

Plan de Carreras Profesionales para Gerentes y Gestores de Empresas

La alta especialización del segmento de empresas exige de una atención diferenciada respecto al sector de particulares y requiere una diferenciación en cuanto a formación y cualificación de los empleados que, al mismo tiempo que incentive su desarrollo personal, profesional y económico, ayude al posicionamiento de la Entidad en este tipo de negocio.

Plan de Carreras Profesionales para Gerentes de Banca Personal

La creación de la nueva figura de Gerente de Banca Personal ha venido acompañada de la definición de un nuevo perfil profesional, estableciéndose hasta 8 competencias requeridas para el desempeño de este puesto *(Orientación a Negocio, Innovación e Iniciativa, Orientación al Cliente, Compromiso con la Excelencia,...)*

El Plan de Carrera definido para este colectivo de profesionales, establece hasta 6 escalas o niveles que marcarán la evolución profesional y retributiva de estos empleados.

Para la promoción a la siguiente escala de carrera, se deberán cumplir una serie de requisitos entre los que se encuentran: número mínimo de años de permanencia en la escala, cumplimiento de objetivos y una adecuada preparación para la captación, asesoramiento y fidelización de este segmento de clientes.

Evaluación de Rendimiento y Competencias

Desde el año 2005, en todos los procesos de cobertura de vacantes, se viene aplicando el modelo de Gestión por Competencias.

Del mismo modo, el sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias impulsado ha permitido evaluar este último año al 80% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180º:

– Empleado a sí mismo (autoevaluación).

– Responsable a su equipo.

– Análisis e informe con aporte de datos comparados.

– Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

Este sistema soportado por una novedosa plataforma tecnológica facilita la distribución y cumplimentación de los cuestionarios on-line desde el propio puesto de trabajo.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo.

| Evaluación del Rendimiento y Competencias | Año 2007 | Año 2008 | Año 2009 |
|---|---|---|---|
| Número de personas evaluadas | 3.048 | 3.508 | **3.652** |

Equipos volantes en oficinas

Desde 2008 se encuentran establecidos sendos equipos volantes en Barcelona y Madrid, para cubrir bajas puntuales de corta y media duración que puedan producirse en oficinas situadas en ambas provincias.

Durante su permanencia en el equipo volante, los empleados designados perciben un incentivo económico anual, revisable también con periodicidad anual, en el mismo porcentaje que el establecido en el Convenio Colectivo vigente para el salario base.

Además, la Caja garantiza que quienes permanezcan en el equipo un mínimo de 3 años, podrán elegir hasta un máximo de 3 zonas geográficas a las que incorporarse al finalizar dicho periodo.

| Indicadores en Promoción y Desarrollo Profesional | Año 2009 |
|---|---|
| Número de vacantes cubiertas | 528 |
| Número de solicitudes tramitadas | 6.514 |
| Número total de promociones | 769 |
| % de plantilla promocionada | 17% |
| Nº empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de oficinas | 1.577 (40% Plantilla Red) |
| Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y Red) | 581 |
| Nombramientos Directores / Responsables de oficina | 156 |
| Nombramientos Subdirectores de oficina | 99 |
| Nombramientos Gestores de Clientes | 75 |
| Número de promociones de Nivel motivadas por carrera profesional | 109 |

## Política de Formación

Promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Alineamos los programas y acciones de formación con la estrategia del negocio y participamos de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.

### ¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

– A través de la elaboración del Plan de Formación anual que, de acuerdo con estos principios, contempla las necesidades formativas detectadas, teniendo en cuenta a los diferentes colectivos que integran Ibercaja.

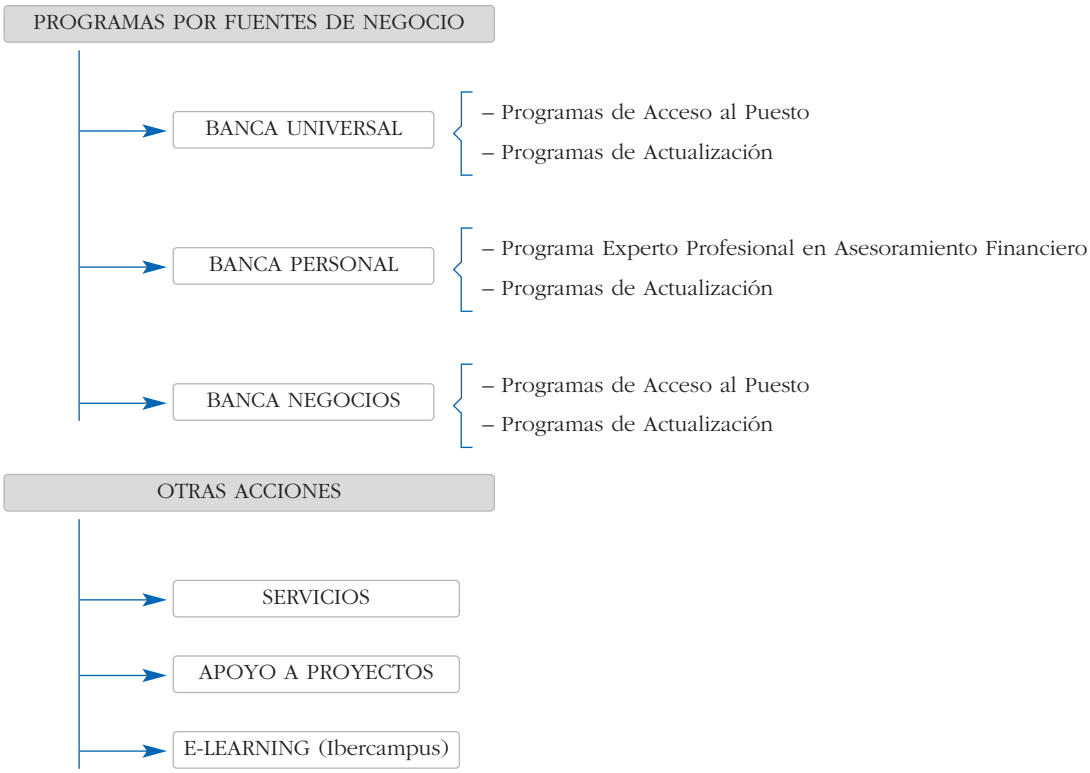
– Mediante acciones formativas específicas para los distintos momentos de la vida profesional del empleado.

– Estableciendo acciones formativas puntuales ante proyectos y situaciones que requieran un aprendizaje específico.

– Potenciando la formación e-learning como herramienta de auto-aprendizaje.

– Utilizando la Evaluación de Rendimiento y Competencias como instrumento para la detección de necesidades formativas.

– Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, la propuesta formativa para el año 2009 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:




En el ejercicio 2009, destaca especialmente la puesta en marcha de una nueva Plataforma de Formación e-learnig (Ibercampus) y la consolidación del Programa de Experto Profesional en Asesoramiento Financiero diseñado en colaboración con el Instituto Universitario de Postgrado (UIP).

De manera específica, cabe señalar que con motivo de la Resolución de la Dirección General de Seguros y tras la entrada en vigor de la nueva directiva sobre los Mercados Financieros (MiFID), Ibercaja cuenta con programas de formación relacionados con el conocimiento de ambas normativas.

Por otra parte, los programas de acogida y acceso al puesto de empleados, han contemplado acciones formativas y talleres en relación con los sistemas de gestión medioambiental de la Caja, Sistemas de Calidad – EFQM y divulgación de la Responsabilidad Social Corporativa.

La formación on-line, ha facilitado en tiempo real, una rápida adaptación a las nuevas fases y funcionalidades implementadas en el entorno de trabajo de oficinas ARCO.

Curso de Experto Profesional en Asesoramiento Financiero Nivel I

Como respuesta a las necesidades crecientes de formación de los empleados y de cara a una actualización especializada y profunda de sus conocimientos, la Caja, en colaboración con el Instituto Universitario de Postgrado (IUP) ha continuado desarrollando en 2009 el programa de Asesoramiento Financiero, utilizando una ***metodología on-line tutorizada***.

Los empleados que superan el programa obtienen un "Certificado en Asesoramiento Financiero y Gestión Patrimonial" emitido conjuntamente por las Universidades de Alicante, Autónoma de Barcelona y Carlos III de Madrid. Además obtienen 20 créditos de libre elección reconocidos por las tres Universidades citadas.

Han concluido de manera satisfactoria las 2 primeras ediciones del Programa y en estos momentos se están desarrollando la 3ª y 4ª, dirigida exclusivamente al colectivo de Gerentes de Banca Personal.

Ibercampus

Es el espacio virtual, al que se accede a través del Portal del Empleado de Ibercaja, donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, negocio bancario, ofimática, acogida, prevención de riesgos laborales, etc.

Los contenidos del catálogo de cursos (la oferta formativa se ha ido ampliando año tras año siendo altamente valorada por los empleados) están organizados en torno a diferentes áreas formativas. Se han incorporado nuevos recursos como Biblioteca, Actualidad del Aula (noticias del entorno de Formación), Preguntas Frecuentes y un carrusel de fotografías corporativas. También es posible consultar calificaciones, imprimir certificados de los cursos realizados en Ibercampus, volver a revisar contenidos de cursos que ya fueron finalizados o incorporar de nuevo al itinerario personal aquellos que no fueron superados.

Por otra parte, se ha habilitado un buzón de sugerencias desde donde poder trasladar comentarios y propuestas que ayuden a adaptar los materiales a las necesidades reales de la plantilla o al desarrollo de nuevas funcionalidades.

INDICADORES DE IBERCAMPUS

| | Dic-2005 | Dic-2006 | Dic-2007 | Dic-2008 | Dic-2009 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº cursos en Ibercampus | 5 | 16 | 38 | 57 | **57** |
| Nº Usuarios distintos en Ibercampus | 2.793 | 2.650 | 3.974 | 3.954 | **3.882** |

## INDICADORES DE FORMACIÓN

| Descripción | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Horas de formación presencial | 90.897 | 74.710 | **52.453** |
| % Horas de formación presencial | 63,63% | 71,06% | **24%** |
| % Horas de formación a distancia | 36,37% | 28,94% | **76%** |
| Horas de formación por empleado | 30 horas | 23 horas | **45 horas** |
| Horas de formación presencial por empleado | 20 horas | 16 horas | **11 horas** |
| % de plantilla formada | 83,40% (*) | 96,45% (*) | **89%** |
| Nº de empleados que han participado en acciones de formación presenciales | 2.657 | 3.243 | **3.179** |
| Nº de empleados que han participado en acciones de formación a distancia | 4.052 (*) | 3.954 (*) | **3.882** |
| Promedio de resultados encuestas de satisfacción | 8,42 | 8,41 | **8,23** |

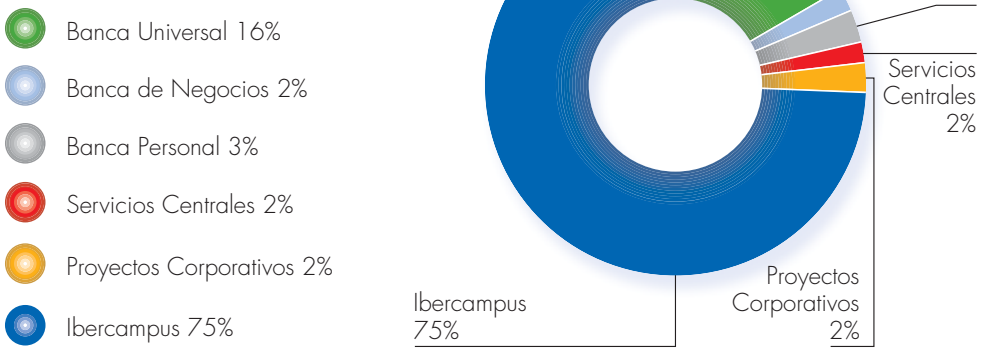
*(*) Incluida la formación especifica de la nueva plataforma ARCO*

Los objetivos propuestos se han cumplido de forma satisfactoria, habiéndose desviado parte de la formación presencial a través de la plataforma e-learning.

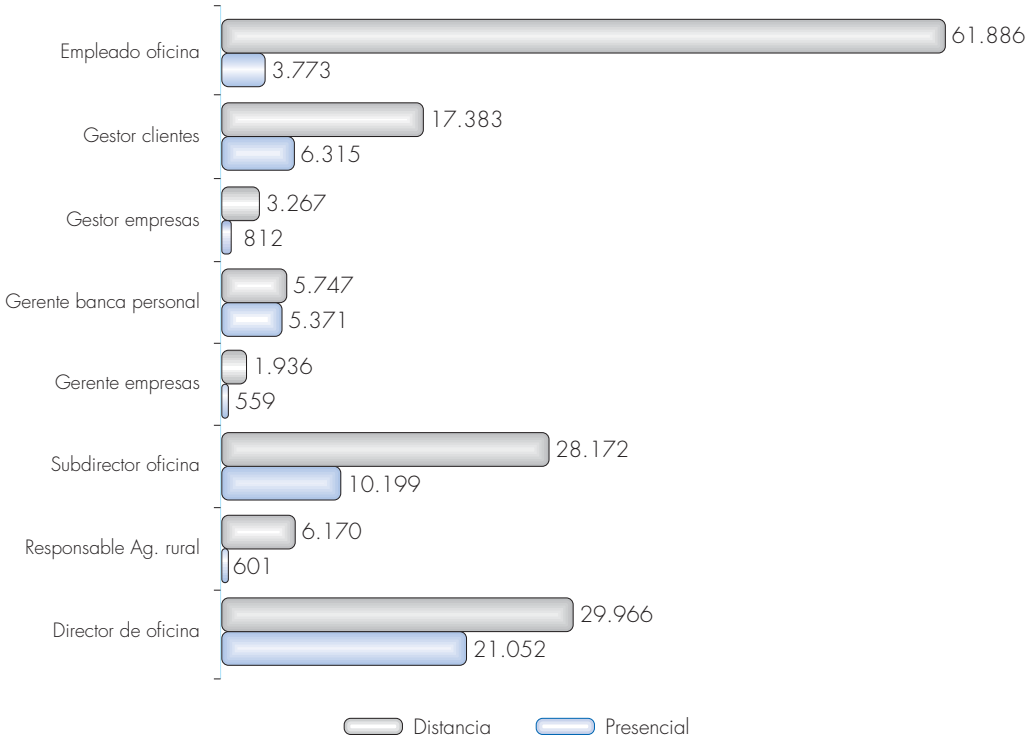
## PARTICIPANTES POR FUENTES DE NEGOCIO

| Participantes presenciales por fuentes de negocio | Año 2008 | Año 2009 |
|---|---|---|
| Banca Universal | **2.163** | **2.812** |
| Banca de Negocios | **227** | **372** |
| Banca Personal (on line + presencial) | **27** | **346** |
| Unidades de Central | **155** | **16** |
| Proyectos corporativos | **1.924** | **1.182** |

## DISTRIBUCIÓN HORAS DE FORMACIÓN




## GRÁFICO HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVOS PARTICIPANTES



## FORMACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESENCIAL

| PRESENCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS | Asistentes |
|---|---|
| APLICATIVO COMERCIO EXTERIOR | 339 |
| CONECTA PLUS EMPRESAS | 97 |
| COBERTURAS | 27 |
| HABILIDADES COMERCIALES PYMES | 183 |
| PRODUCTOS DE EMPRESA. EXTRANJERO | 110 |
| PRODUCTOS DE EMPRESA. FACTORING | 110 |
| PRODUCTOS DE EMPRESA.IB DIRECTO NEGOCIOS | 110 |
| PRODUCTOS EMPRESA. CONFIRMING | 110 |
| SEGUROS EMPRESA | 274 |

## FORMACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS EN IBERCAMPUS

| ON-LINE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Asistentes |
|---|---|
| DEPÓSITO 7 | 164 |
| DEPÓSITO TRIPLE OPORTUNIDAD | 174 |
| FISCALIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS | 265 |
| MEDIOS DE PAGO: PRODUCTOS | 287 |
| MEDIOS DE PAGO: ESTRATEGIA DE CLIENTES | 315 |
| PRODUCTOS IBERCAJA BANCA PERSONAL | 333 |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS BÁSICOS | 274 |
| VALORES DE RENTA VARIABLE I | 409 |
| VALORES DE RENTA VARIABLE II | 324 |
| PRODUCTOS ACTIVO RIESGO | 26 |
| PRODUCTOS DE EXTRANJERO | 2 |

## Política de Retribución y Beneficios

La política de Retribución se fundamenta en una diferenciación por funciones desempeñadas y nivel de responsabilidad, complementada con carácter general con un incentivo sobre resultados alcanzados según los objetivos fijados.

Además, los Beneficios Sociales que ponemos a disposición de nuestros empleados, constituyen una mejora importante a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo.

### ¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

– Mejorando las condiciones retributivas de cada nivel establecidas en Convenio Colectivo.

– Con un Sistema de Retribución Variable cada vez más generalizado.

– Incrementando el nivel retributivo de los puestos de responsabilidad recogidos en el Reglamento de Clasificación de Oficinas.

– Mejorando las condiciones de los préstamos y anticipos a empleados.

– Con un plan de pensiones para empleados, que permite mejorar sustancialmente las prestaciones por Jubilación, Invalidez, Viudedad y Orfandad.

– Estableciendo otros beneficios sociales fijados por Convenio Colectivo (seguros de vida, asistencia sanitaria, cesta de navidad, etc.)

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional, mejoradas por el abono de una paga y media a cada empleado y por la inclusión de determinados conceptos propios de la Entidad, como el denominado Plus de Rendimiento que supone, aproximadamente, un incremento del 8% sobre el Salario Base de cada Nivel pactado en las Tablas Salariales y que con carácter general se abona a todos los empleados desde el momento de su incorporación.

Además de estas mejoras, se vienen abonando otras que perciben determinados colectivos en función de acuerdos internos, o asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado.

Igualmente, mejorando lo dispuesto en Convenio Colectivo, se tiene establecido un sistema de cobro de Retribución Variable que se abona, en función de los resultados anuales obtenidos, a empleados de la Red de Oficinas. Este concepto lo perciben todos los cargos directivos, Director, Subdirector, Comerciales y Gestores de Clientes de la Red de Oficinas, también los Responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

Además en este año 2009, enmarcado dentro del Plan Estratégico 2008-2011, se ha extendido el Sistema de Retribución Variable a todos los empleados de las oficinas.

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2009.

| | |
|---|---|
| Salario Ibercaja Nivel XIII: | 18.234,83 € |
| Salario Mínimo Interprofesional año 2009: | 8.866,20 € |

Reconocimiento a empleados con 25 y 40 años de servicio en la Caja.

Históricamente la Caja ha venido reconociendo la fidelidad de los empleados que celebran sus bodas de plata en la Institución. Este año fueron un total de 49 empleados pertenecientes a la promoción del año 1983 los que recibieron el premio a su fidelidad.

Del mismo modo, en el año 2008, el Consejo de Administración tomó el acuerdo de hacer entrega de la Insignia de Oro de Ibercaja a los compañeros que llevan más de 40 años prestando su servicio en la Caja.

Junto al reconocimiento, se hace entrega a los empleados de un premio en metálico y 3 días de vacaciones.

Complementos de prestaciones y de pensiones

Ibercaja en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

Las coberturas que contempla este sistema de previsión social complementaria son las de Riesgo (Incapacidad en todos sus grados, Viudedad y Orfandad) y las de Jubilación. A este respecto cabe citar que la Caja mejora notablemente las prestaciones por Incapacidad Total previstas en Convenio Colectivo.

A las prestaciones de Riesgo tienen derecho todos los empleados de la Entidad desde el mismo momento de su ingreso en la misma, con independencia del tipo de contrato.

A las prestaciones por Jubilación tienen derecho los empleados en el momento que se jubilen en el Régimen General de la Seguridad Social.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

Ayuda de estudios para empleados

Establecida en Convenio Colectivo, Ibercaja la mejora a través de subvenciones para la realización de cursos externos e idiomas, siempre que tengan relación directa con las funciones laborales que el empleado desempeña y no estén contemplados en el Plan de Formación interno. En el año 2009 se han beneficiado de estas ayudas un total de 80 empleados.

### Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados

Desde el año 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando las ayudas establecidas en Convenio Colectivo, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma. Concretamente este año se ha producido una mejora en el importe de la ayuda voluntaria de guardería, incrementándose en 50 euros por hijo.

Estas ayudas, que se hacen extensivas a los hijos de los empleados fallecidos o jubilados han supuesto que, durante el año 2009, se hayan beneficiado de las mismas hasta un total de 2.592 empleados y 89 pensionistas de la Institución.

### Operaciones de Financiación y Anticipos Sociales

Reguladas por el Convenio Colectivo actual y por el acuerdo de 2008 pactado entre Ibercaja y todas las secciones sindicales.

Existen también mejoras puntuales en operaciones de consumo a favor del colectivo de Jubilados de la Caja.

### Condiciones Financieras

Todos los empleados tienen condiciones especiales en la cuenta donde domicilian su nómina y por la utilización de determinados servicios.

### Asistencia Sanitaria

Ibercaja concede una ayuda económica a sus empleados para asistencia sanitaria de la que son beneficiarios quienes estén acogidos a un seguro médico privado.

Pueden ser beneficiarios de esta ayuda tanto los empleados en activo como pensionistas, sus cónyuges e hijos hasta los 25 años que residan en el domicilio familiar sin límite de edad si fueran disminuidos físicos y psíquicos.

Como alternativa, la Entidad tiene establecida una ayuda por gastos extraordinarios de enfermedad de la que podrán ser beneficiarios los empleados en activo, su cónyuge o hijos, que no se hayan acogido a la ayuda anterior.

### Gastos de Defunción

En los casos de fallecimiento de un empleado, Ibercaja abona automáticamente una ayuda para gastos consistente en tres mensualidades del sueldo del fallecido.

### Seguros de Vida e Invalidez

Ibercaja ha mejorado lo dispuesto en el Convenio Colectivo, aumentando el importe de dicho seguro, asumiendo el coste total del mismo y ampliando la cobertura de otros riesgos. En estos momentos existen en la Entidad, en base a ello, los siguientes seguros a favor del personal: Seguro de Vida, Seguro de Fallecimiento por accidente, Seguro por Fallecimiento en desplazamiento profesional y Seguro por Incapacidad permanente, con diferentes niveles de indemnización y coberturas.

Seguro de Daños a vehículos

Se tiene suscrito un seguro que cubre los daños materiales que puedan sufrir los vehículos particulares de los empleados cuando se utilicen para desplazamientos profesionales al servicio de la Caja.

Otros beneficios

Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza, aguinaldo en Navidad, canastillas por nacimiento de hijos, ofertas especiales y descuentos en residencias de vacaciones y viajes, entre otros.

| Indicadores en Retribución y Beneficios | Año 2009 |
|---|---|
| % de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable | 65% |
| % de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable | 55% |
| Nº de empleados de oficina que se han integrado al nuevo Sistema de Retribución Variable | 1.024 |
| Nº Empleados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria) | 2.592 |
| Nº Jubilados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria) | 89 |
| Nº empleados que perciben ayudas por Asistencia Sanitaria | 3.612 |
| Ayudas Gastos Extraordinarios de Sanidad | 5 |
| Nº operaciones de Préstamo a empleados aprobadas | 1.134 |
| Aguinaldos de Navidad entregados tanto a empleados en activo como a pensionistas | 6.274 |
| Juguetes para hijos de empleados de la Entidad | 2.225 |
| Canastillas para recién nacidos | 209 |

## Política de Prevención y Salud Laboral

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.

### ¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

– Contando con un Servicio de Prevención propio.

– Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.

– A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.

– Formando e informando a empleados sobre los riesgos de su actividad.

– Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

La participación de los trabajadores en esta específica materia se realiza a través de los "**Delegados de Prevención**". El número de los designados por y entre los representantes

de los trabajadores es de trece. Estos Delegados de Prevención lo son en el ámbito general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja.

### El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la Organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.S.P.), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado R.S.P.

### Comité de Seguridad y Salud

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales, su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Institución en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención, elabora, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el **Manual de Prevención de Riesgos Laborales** cuyo contenido está accesible en la Intranet de la Caja.

### Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja, con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

### Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación Ibercampus, capacita a las personas de Ibercaja para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en nuestra Entidad.

La sección *"Recomendaciones de Prevención"* en el boletín mensual RR.HH Informa facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con las materias como: Botiquín en oficinas, La Postura en el Trabajo, Manejo de extintores, Primeros auxilios, Consejos básicos en viajes al extranjero, Tratamiento de la hipertensión arterial, Consejos para una vida sana, alimentación, cuidado de la espalda, preguntas frecuentes sobre la Gripe A,...

Por otra parte, se encuentra alojada en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

### Auditoría de Riesgos Laborales

Con fecha 11 de junio de 2008, la empresa Audelco, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A., emitió opinión favorable a la Auditoría realizada al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, conforme a lo establecido en el Art. 30 del R.D. 39/1997, de 17 de enero. Este certificado es válido hasta el 14 de diciembre de 2011.

### Absentismo laboral

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad, que en 2009 se situó en torno al 2,74% (enfermedades + accidentes).

Los datos de siniestralidad laboral en Ibercaja son muy reducidos representando tan solo el 2% del total de bajas.

### Plan de Prevención y Protección de los Trabajadores frente a la Gripe A

Siguiendo las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias ante un posible incremento de casos de Gripe A, con fecha 7 de septiembre de 2009 se presentó el "Plan de Prevención y Protección de los trabajadores frente a la Gripe A".

Toda la información se encuentra recogida en un espacio propio, tanto en la Normativa de la Entidad, como a través del Portal del Empleado. Además se han realizado continuas publicaciones en Información Diaria y en RR.HH Informa, al objeto de reforzar algunas de las recomendaciones.

Junto a este Plan de Prevención y Protección de los Trabajadores, también se ha elaborado por parte de cada Dirección, un "Plan de Contingencias y de Continuidad del Negocio", al objeto de asegurar la actividad en los centros de trabajo y garantizar el mejor servicio a nuestros clientes, ante un eventual incremento del número de casos.

| Indicadores en Prevención y Salud Laboral | Año 2009 |
|---|---|
| Nº empleados que han realizado formación en prevención de riesgos | 220 |
| Índice de absentismo anual (sin maternidad) | 2,74 |
| Días Absentismo por enfermedad | 46.565 |
| Días Absentismo por accidente laboral | 1.399 |
| Nº Reconocimientos médicos realizados | 2.084 |
| Nº Vacunas | 424 |

## 7.3 Proveedores

Los proveedores son para Ibercaja un elemento importante ya que le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

### La Política de relación con los proveedores

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja basa su política de compra en los siguientes principios:

– Máxima calidad del producto y servicio

– Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias

– Experiencia en la relación y prestigio en el mercado

– Concurrencia y transparencia en la elección

– Diversificación de suministradores

– Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.)

– Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que la Caja desarrolla su actividad.

La Caja espera de sus proveedores que compartan sus mismos valores en relación con el respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

Para trasladar esos valores la Caja ha incorporado dos nuevas cláusulas a los contratos que, a partir del 2006, suscribe con sus proveedores, en los que manifiestan asumir los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

### El enfoque de gestión

El sistema de compras de Ibercaja está regulado por una normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control, para garantizar los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

| DATOS SOBRE PROVEEDORES | | | |
|---|---|---|---|
| (en miles de euros) | 2007 | 2008 | 2009 |
| **Importe compras** | **170.166** | **176.147** | **137.792** |
| Número de proveedores activos | 3.292 | 3.080 | 2.784 |
| Cumplimiento de acuerdos. % | 100% | 100% | 100% |
| Número de proveedores nacionales | 99,99% | 99% | 100% |
| Porcentaje de concentración de proveedores | > 10% | > 10% | > = 4% |

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, Compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2009 a 38.776 miles de euros.

Desde el año 2008 Ibercaja viene solicitando a sus proveedores más importantes información para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen las medidas implantadas para preservar los derechos recogidos en el Pacto Mundial e incorporar esa información en el sistema de homologación que ha iniciado la Entidad.

En el año 2009 están homologados 90 proveedores en materia medioambiental.

## 7.4 Sociedad

### 7.4.1 Dimensión económica

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Acción Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

#### Generación de riqueza de la actividad financiera

La contribución de Ibercaja a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país y que en el año 2009 ha ascendido a la cantidad de 835 millones de euros.

| Miles de euros | 2009 |
|---|---|
| **Factor Trabajo**: | 264.595 |
| - Remuneraciones | 249.918 |
| - Dotación al Fondo de Pensiones | 14.677 |
| **Administraciones Públicas**: | 96.134 |
| - Impuesto de Sociedades | 38.522 |
| - Otros impuestos y tasas | 7.250 |
| - Cargas sociales | 50.362 |

| Miles de euros | 2009 |
|---|---|
| **Obra Social y Cultural:** | 42.000 |
| **Excedente:** | 432.277 |
| - Amortizaciones | 45.733 |
| - Dotación a Reservas | 120.011 |
| - Otras provisiones | 266.533 |
| **Valor Añadido del PIB** | 835.006 |

## Generación de riqueza de las Inversiones en Sectores Estratégicos

Ibercaja mantiene un importante volumen de inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios de influencia de la Caja.

Algunos de los proyectos mencionados en el párrafo anterior, no sólo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura y de conocimiento del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona.

En el año 2009, a pesar de que el entorno económico no ha sido propicio para la ejecución de proyectos, se han estudiado y llevado a cabo nuevas inversiones, así como ampliado el volumen de otras sociedades existentes, vinculadas con el desarrollo socio-económico del territorio.

## Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas directamente por Ibercaja.

| Participaciones empresariales | Generación riqueza directa *Miles de euros* | Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos |
|---|---|---|
| Sector Turístico | 29.714 | 13.688 |
| Sector Logístico | 5.639 | 10.511 |
| Sector Agroalimentario | 6.296 | 928 |
| Sector Tecnológico | 511 | 800 |
| Totales | 42.160 | 25.927 |

## Generación de riqueza de la Obra Social y Cultural

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social y Cultural, lo que constituye el auténtico **Dividendo Social** de la Caja. En 2009 las dotaciones aplicadas a la Obra Social y Cultural ascendieron a la cantidad de 48,2 millones de euros.

## Impactos económicos generados por la Obra Social y Cultural

Para conocer el impacto que estas actividades tienen en el ámbito de actuación de la Entidad, Ibercaja ha encargado un estudio como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros, liderado por la CECA.

Según los datos recogidos en dicho informe, en el año 2008, la Obra Social y Cultural de Ibercaja había aportado 81 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB), había generado un movimiento económico de 116,4 millones de euros y había creado 1.509 puestos de trabajo.

### VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA OBRA SOCIAL AÑO 2008

Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo
(Unidad miles de euros)

| Área Social | Contribución PIB | Efectos inducidos PIB | Movimiento Económico | Creación de puestos de trabajo |
|---|---|---|---|---|
| Cultura | 14.221 | 6.082 | 29.384 | 289 |
| Tiempo Libre | 1.965 | 931 | 4.096 | 43 |
| Asistencia Social | 17.066 | 8.019 | 36.873 | 386 |
| Sanidad | 742 | 234 | 1.319 | 19 |
| Educación | 12.078 | 4.133 | 22.346 | 262 |
| I + D | 2.729 | 1.053 | 5.109 | 62 |
| Patrimonio Histórico | 3.195 | 1.563 | 7.390 | 74 |
| Medio Ambiente | 4.693 | 2.156 | 9.906 | 97 |
| Empleo directo Obra Social | | | | 277 |
| Empleo indirecto contratado | | | | 711 |
| Total Empleo inducido | | | | 521 |
| **Totales** | **56.689** | **24.171** | **116.423** | **1.509** |

Fuente: PriceWaterHouseCoopers, AIS

### 7.4.2 Dimensión ambiental

Ibercaja considera necesario conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del Medio Ambiente. Por esa razón ha asumido el compromiso de preservar el medio natural y favorecer el desarrollo sostenible.

Exponemos a continuación las principales actuaciones realizadas o mantenidas por Ibercaja durante el año 2009 encaminadas a la preservación del Medio Ambiente agrupadas en tres líneas: Gestión interna, Inversiones en proyectos medioambientales y Comercialización de fondos de contenido medioambiental y Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente.

## Gestión Interna

Ibercaja ha definido y aprobado una Política Ambiental, conjunto de principios básicos inspiradores de actuaciones de mejora continua dirigidas al ahorro de agua, energía y papel, a mejorar la gestión de residuos, a prevenir la contaminación y a potenciar la concienciación de la necesidad de protección del Medio Ambiente.

*Política Ambiental*

– Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.

– Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el Medio Ambiente.

– Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.

– Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.

– Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.

– Difundir la Política Ambiental de la Caja así como las actuaciones realizadas en materia de Medio Ambiente a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.)

– Colaborar en la protección del Medio Ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social y Cultural.

Esta política se da a conocer a los grupos de interés mediante su publicación en la Web pública corporativa y a los empleados, a través de los diferentes medios que ofrece la intranet (Información Diaria, la Normativa, el Portal del empleado y la revista Crónica) con el fin de mantener viva la conciencia ambiental general informando de las actuaciones concretas que en cada momento se determinen en el correspondiente Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental, habiendo sido hasta ahora excelente su respuesta.

El objetivo primordial del Sistema de Gestión Ambiental se concreta en tres aspectos significativos:

– Cumplimiento legal y de los compromisos voluntarios en materia de Medio Ambiente

– Minimización de los impactos ambientales de las actividades

– Colaboración al desarrollo sostenible

El Sistema de Gestión Ambiental se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004 permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. En este ejercicio ha tenido lugar la segunda auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental, que ha constatado el ajuste del mismo a la norma de referencia manteniéndose vigente la certificación obtenida en el año 2007. Aunque la certificación alcanza únicamente a la sede central, los principios del Sistema se extienden a toda la Organización.

El **Comité de Calidad Ambiental** supervisa la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental estableciendo objetivos e indicadores acordes con la Política Ambiental

El **Grupo de Promotores Medioambientales** tiene la misión de sensibilizar a toda la Organización acerca de la importancia del cuidado del Medio Ambiente, colabora en la difusión del Sistema de Gestión Medioambiental, propone y coordina la puesta en marcha de acciones de mejora y trabaja en el fomento del consumo responsable.

Durante el 2009 se ha impartido formación sobre el Sistema de Gestión Ambiental a los grupos de empleados de nueva incorporación dentro del programa de Acogida y del módulo Calidad de Servicio y también a los grupos de nuevo acceso a la Dirección de oficinas en el mismo módulo.

Se ha impulsado la comunicación y difusión interna con la publicación mensual en el boletín informativo de Recursos Humanos de un artículo que incluye información y recomendaciones para la actuación respetuosa con el Medio Ambiente.

Año tras año se detalla más la información para el seguimiento tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones.

## Agua, medidas de ahorro

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del edificio central. Este sistema que se implantó en 2006, permite un importante ahorro en el consumo de agua, ya que la así obtenida es devuelta al subsuelo en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae. Supone una reutilización del agua extraída entre 15.000 a 20.000 $m^3$, lo que se traduce en un ahorro de agua por dicha cantidad máxima. En 2008 se realizó por parte de una empresa especializada un estudio sobre la capacidad de ahorro de agua asociada a los pozos, el cual concluye que dicha capacidad asciende a 397.564 $m^3$ en condiciones ambientales extremas y de consumo ilimitado de agua.

Se ha dispuesto un sistema de riego por goteo en las zonas ajardinadas que lo permiten, en torno a la sede central, mucho más eficiente que los sistemas tradicionales.

| Consumo de agua | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Consumo de agua, en miles de litros (edifico central) | 15.030 | 13.744 | 14.359 |
| Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas) | 44.476 | 55.454 | 45.506 |
| Consumo agua /empleado $m^3$ | 12,53 | 14,10 | 12,17 |

No se incluye la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

## Energía, medidas de ahorro

La reforma de los espacios de trabajo es la ocasión aprovechada para introducir medidas reductoras de consumo de energía que exponemos a continuación:

1. Instalación, en la sede central, de reguladores de luminosidad automáticos adaptables a las condiciones de iluminación natural.

2. Incremento de las sectorizaciones de encendido/apagado en zonas de luminarias en techos para la reducción de consumos en tardes/noches, que permite reducir la extensión de la zona iluminada cuando no se utilizan todos los puestos de trabajo o se realizan trabajos de limpieza.

3. Instalación, tanto en la sede central como en las oficinas, de detectores de presencia para el encendido y apagado de luminarias en los aseos de las plantas y de las oficinas reformadas.

4. Sistema presencial de encendido y apagado de luminarias en los rellanos de una de las escaleras de la sede central instalado en el presente ejercicio.

5. Diseño de espacios abiertos y fachadas de cristal aprovechando al máximo la luz natural en nuevas oficinas y plantas reformadas.

6. Instalación de un nuevo modelo de cartelera de publicidad en oficinas nuevas y reformadas con iluminación a través de leds, lo que da lugar a una reducción de consumo del 70% con relación al modelo anterior. En el año 2009 se ha instalado en 13 oficinas.

7. Continuación del proceso de instalación del nuevo rótulo luminoso exterior con reactancias electrónicas y con la eliminación de una línea de tubos, en las oficinas de nueva apertura o reformadas, lo que genera una reducción de consumos así como de contaminación lumínica. Durante el año 2009 se ha instalado en 25 oficinas.

8. Anulación del agua caliente sanitaria para los lavabos en el edificio central, en el año 2009.

9 Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kw/h. para el conjunto de la Entidad.

10. Utilización de videoconferencia para reuniones entre profesionales con destino en diferentes territorios, con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisión de $CO_2$ a la atmósfera al evitar el traslado de varias personas de una localidad a otra. Durante el año 2009 se han celebrado 215 videoconferencias organizadas por los departamentos centrales y la Red de Oficinas.

11. Mantenimiento, en la sede central, de 6 humectadoras con el fin de incrementar el grado de humedad y control de temperaturas, lo que redunda en una reducción de consumos.

12. Sustitución de cuatro climatizadoras de la sede central así como de las de 25 oficinas por nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo y de emisiones de $CO_2$.

13. Establecimiento de directrices para el personal de limpieza en la sede central con el fin de racionalizar el encendido y apagado de las plantas durante la limpieza.

14. Establecimiento en la Normativa Interna de criterios orientadores en cuanto a los desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo así como restricciones en el uso del vehículo particular con el fin de reducir la utilización de los derivados del petróleo.

15. Control diario de los consumos eléctricos en la sede central con el fin de verificar posibles fallos o consumos no previstos y un control mensual de consumos en fuerza y alumbrado y cuadros eléctricos en las zonas de Proceso de Datos con el fin de detectar desviaciones no justificadas.

Además de estas medidas, se ha continuado y actualizado el estudio iniciado en 2008 para evaluar la antigüedad de las instalaciones en todas las oficinas y poder establecer una política de renovación de aquellas que contribuya a su modernización y como consecuencia a la reducción del impacto ambiental de materiales y mantenimiento de instalaciones.

Se envían periódicamente comunicados por correo electrónico a cada oficina y departamento instando al personal a tomar conciencia de la necesidad de racionalización de los consumos al utilizar los sistemas de climatización y encendido de luces.

| Consumo de energía | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Electricidad, en GJ (edificio central) | 38.720 | 41.230 | 38.158 |
| Electricidad en GJ (Red Oficinas) | 136.268 | 120.288 | 104.955 |
| Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad) | | | 29,08 |
| Gasóleo, en GJ (Total Entidad) | 11.058 | 9.964 | 8.936 |
| Consumo indirecto de energía, en GJ (edificio central) | 117.594 | 125.216 | 115.887 |
| Consumo indirecto de energía, en GJ (Red Oficinas) | 413.847 | 365.316 | 318.749 |

*Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de $CO_2$.*

## Papel, medidas de ahorro y reciclaje

1 La normativa interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. Las publicaciones del 2009 con un volumen de 10.634 documentos se estima que han supuesto un ahorro superior a 262 t de papel a lo que habría que añadir el consumo de tonner y de grapas. (El número de documentos publicados es inferior al del año 2008 pero dado que el cálculo del papel ahorrado se hace en función del número de usuarios y éste se ha incrementado en 800 unidades, el ahorro estimado de papel es superior)

2 Instrucciones, en la Normativa Interna, sobre la utilización eficiente de los medios con el fin de reducir el envío de papel en las comunicaciones, fomentando el uso del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso en aquellas comunicaciones que sean susceptibles de realizarse por estos medios. Cuando sea imprescindible el uso de papel en documentos internos se ha de usar papel reciclado, impresión a doble cara y evitar la impresión a color. Se están desarrollando aplicaciones que controlan o limitan la posibilidad de impresión.

3 Se proporcionan sobres multiuso cuya utilización conlleva un importante ahorro de papel y se fomenta la utilización de los mismos como soporte habitual de envío de correspondencia interna.

4 Supresión, a partir del año 2009 del recibo de salarios en papel, estando disponible en el portal del empleado.

5 Servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico. Durante el año 2009 se han realizado acciones dirigidas a fomentar este tipo de comunicación cuyas ventajas no sólo alcanzan a la reducción de consumo de papel, manteniéndose la documentación en formato digital durante 5 años pudiendo ser consultada e impresa cuando sea necesario, sino también a la reducción del consumo de energía y reducción de $CO_2$ al no ser necesaria la utilización de medios de transporte para su distribución. La campaña de promoción de este servicio lo ha incentivado durante este año con el regalo de una bolsa reutilizable en un envase también reutilizable.

6 Se han continuado implantando sucesivas mejoras en la emisión y envío de la correspondencia a clientes. Durante el año 2009, las más importantes han sido el incremento del índice de agrupación de documentos que permite reducir el número total de sobres enviados por correo postal y la posibilidad de que los clientes seleccionen los documentos que deseen excluir del envío.

7 Mejoras técnicas en el proceso de impresión que puede realizarse a doble cara, en la correspondencia escrita con clientes.

8 Desde el año 2008, en los mensajes e-mail al exterior desde el dominio Ibercaja.es se ha incorporado con carácter general un literal recordando al receptor la conveniencia de no imprimir si no es necesario.

9 Con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales. No obstante desde el año 2008 se ha comenzado a introducir papel reciclado con el fin de ir extendiendo su utilización, representando en 2009 un 0,14% del volumen total de materiales empleados.

10 Aplicación de facturas, con tramitación de expedientes y gestión administrativa de aquellas de forma electrónica que reduce de manera importante el consumo de papel al hacer innecesaria la impresión de formularios, fotocopia de documentos y utilización de sobres.

11 En el año 2008 fue adquirida una plataforma de gestión documental y en el presente ejercicio se están desarrollando proyectos de integración con dicha plataforma en diferentes temas como la gestión de testamentarías, de bastanteos, de contratos, de quejas y reclamaciones, de contratos y de operaciones de Comercio Exterior. Todo ello dirigido al ahorro de papel.

12 Ibercaja ha participado en el desarrollo de un proyecto sectorial promovido por CECA para la construcción de una plataforma que permite almacenar documentos firmados en formato electrónico estando pendiente su implantación y puesta en producción.

## Emisiones, vertidos y residuos

La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes y la emisión directa de $CO_2$ a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas de descanso habilitadas en cada planta del edificio central, para facilitar el depósito separado de restos orgánicos, plásticos y envases y papel, con tres cubículos que se identifican por colores. Los vidrios, si los hubiera, pueden dejarse en las zonas de descanso para su retirada.

Existen espacios habilitados para el almacenaje previo a la retirada de los residuos para su reciclaje realizándose una vigilancia continuada sobre el volumen almacenado, el orden y la limpieza de dichos espacios.

Desde el año 2008 hay un responsable directo del cuarto de almacenaje de residuos peligrosos.

Se facilita a los empleados la posibilidad de consultar dudas sobre la calificación de los residuos a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) que informa sobre el procedimiento para su gestión además de recoger las sugerencias que al respecto puedan hacerse, canalizándolas a la unidad responsable.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la sede central habiéndose efectuado en una planta más respecto del año anterior siendo ya diez las plantas del edificio en las que este tratamiento se ha realizado en su totalidad. Se está cumpliendo un programa acelerado de tratamiento hasta su total eliminación.

Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida.

| Nivel emisiones de $CO_2$ | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de $CO_2$ (Total Entidad) | 803 | 723 | 649 |
| Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de $CO_2$ (edificio central) | 4.615 | 4.914 | 4.548 |
| Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de $CO_2$ (Red Oficinas) | 16.240 | 14.335 | 12.508 |
| Emisiones indirectas, en Tm de $CO_2$ por desplazamiento de empleados en automóvil | 962 | 956 | 799 |
| Emisiones indirectas, en Tm de $CO_2$ por servicio de mensajería | — | 1.076 | 513 |

*Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de $CO_2$.*

Ibercaja tiene confiado el mantenimiento de su edificio central a una empresa especializada que se responsabiliza de que los residuos peligrosos que se generan, como aceites, bidones vacíos de productos químicos para tratamiento de aguas, baterías, fluorescentes, etc. sean retirados por empresas homologadas.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha optado por que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable. Las empresas suministradoras de éstos y otros productos de fotocopiadoras e impresoras se hacen cargo de la retirada diaria de los cartuchos utilizados para su posterior reciclaje.

En la zona de recogida de correspondencia de cada planta, hay un contenedor gris en el que depositar los cartuchos de impresora agotados junto con otros residuos informáticos. Se han distribuido en todo el edificio, 5 contenedores para depósito de pilas gastadas, identificable por su color rojo.

| Tóneres consumidos | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Tóner reutilizable en unidades | 7.500 | 8.200 | 7.988 |
| Tóner no reutilizable en unidades | 1.700 | 1.500 | 38 |
| **Total en unidades** | **9.200** | **9.700** | **8.026** |
| Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg | 7.430 | 8.430 | 8.074 |

| Papel consumido | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Total en t | 959 | 940 | 902 |
| Tipo DinA4 en t | 315 | 290 | 321 |
| Tipo DinA4 reciclado en t | | 7 | 116 |
| Consumo de sobres en t | 252 | 255 | 218 |
| Consumo por empleado en Kg | 197 | 192 | 183 |
| Reciclaje de papel en t | 328 | 352 | 233 |
| Papel impreso, en t | 407 | 421 | 266 |

Todos los equipos que se instalan cumplen con la homologación de la Comunidad Europea y se exige a los proveedores los certificados correspondientes a esa homologación, así como la ficha con la descripción toxicológica de los productos que consumen. Además, el Comité de Seguridad y Salud verifica la aplicación de la Ley de Prevención, en la parte de aplicación práctica de la actividad de equipos y máquinas.

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige que acrediten su capacitación como gestores de residuos autorizados para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

En el informe de este año se ha incorporado la medición de los residuos de soportes de grabación y de material médico.

| Otros residuos, en Kg, en edificio central | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Total residuos aceite usado | 1.355 | 0 | 0 |
| Total residuos pilas baterías | 846 | 105 | 128 |
| Total residuos envases metálicos extintores | 5.034 | 404 | 12 |
| Total residuos envases vacíos | 269 | 105 | 1 |
| Total residuos fluorescentes | 1.115 | 1.261 | 1.538 |
| Total residuos gases | 1.650 | 2 | 0 |
| Total residuos tubos catódicos de pantalla | 515 | 1.090 | 1.255 |
| Total residuos poliéster | 4.000 | 0 | 0 |
| Total residuos equipos informáticos | 17.412 | 13.910 | 11.780 |
| Total residuos soportes grabación | – | – | 1.015 |
| Total residuos toner | | 862 | 999 |
| Total residuos mobiliario | 129.320 | 299.450 | 205.590 |
| Total residuos de crisotilo | 6.270 | 5.820 | 7.513 |
| Total residuos material médico | – | 100 | 100 |

## Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental

La inversión de Ibercaja en proyectos medioambientales se materializa a través de sus participaciones empresariales y mediante las líneas de financiación específicas sobre energías alternativas y renovables que realiza de forma directa o a través de convenios con instituciones oficiales.

## Participaciones Empresariales en proyectos medioambientales

Desde el área de participaciones empresariales se fomenta la intervención de Ibercaja en proyectos de contenido medioambiental. Esta participación se concreta en la inversión en el capital de sociedades que, bien directa o indirectamente, desarrollan actividades vinculadas con energías alternativas y renovables, contribuyendo consecuentemente a un crecimiento sostenible. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja destacables por su incidencia positiva sobre el Medio Ambiente están vinculadas primordialmente con el desarrollo de energías renovables:

- **Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.**, constituida en 2007, con un capital suscrito de 400.000 € en el que Ibercaja tiene una participación del 50%. Esta sociedad cuenta con estudios en avanzado grado de análisis para la promoción y explotación de parques eólicos en diferentes puntos de Aragón, estando su ejecución final a la espera de publicación de concurso público que establezca los nudos de evacuación y la potencia instalable.

- **Rioja Nueva Economía S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 42% de su capital con un importe comprometido de 7,7 millones de euros, de los que hasta la fecha se han desembolsado 6,8 millones de euros. Se están desarrollado varios proyectos de importante contenido medioambiental:

  1. Explotación de una planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja) de gran capacidad. La planta ha comenzado a operar en el segundo trimestre del año 2009. La capacidad productiva anual, cuando se encuentre totalmente operativa, asciende a 250 mil Toneladas, siendo uno de los proyectos de mayor volumen dentro del mercado español. El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros.

  2. Explotación de un parque eólico de 42,5 Mw.

  3. Realización de estudios previos y tramitación de las autorizaciones necesarias para el desarrollo de nuevos parques eólicos en la comunidad autónoma de La Rioja.

  Estos proyectos supondrán la creación en La Rioja de un alto número de puestos de trabajo en su mayor parte cualificado.

- **Districlima Zaragoza S.L.** en la que Ibercaja participa en el 20% de su capital social con un importe invertido de 400 mil €, fue la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración que abastece a los edificios del recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 que actualmente se encuentran en funcionamiento tras la finalización de la muestra y durante el proceso de conversión del recinto en parque empresarial.

  La potencia instalada inicialmente para la fase Expo ha sido de 15Mw (calor) y 20Mw (frío) y para la fase post-Expo se irán aumentando estas potencias hasta 35,2Mw (calor) y 36,5Mw (frío), en función de la demanda por parte de las empresas instaladas en dicho entorno.

Se trata de un sistema de generación de energía que no sólo conlleva beneficios económicos sino que también implica ventajas medioambientales con respecto a los sistemas convencionales, puesto que lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de los mismos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual

– Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Savia Innovación** (participada por la Caja en un 16,67% de su capital social) en el accionariado de una Sociedad cuyo objeto social es el desarrollo de equipos y servicios contra la contaminación producida por derrames de hidrocarburos y otros productos químicos en el mar. En el ejercicio 2009 la Sociedad ha vendido su participación en Enática, sociedad dedicada a la construcción, promoción y explotación de instalaciones de energías renovables. La venta de la sociedad viene motivada por el cumplimiento del objetivo inicial de la inversión, consistente en la prestación de apoyo inicial al proyecto para el lanzamiento del mismo.

En otros sectores:

- **Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza**: La Caja participa en la sociedad encargada de la construcción y gestión de la nueva línea de tranvía de Zaragoza, actualmente en la primera fase de ejecución. Se trata de un medio de transporte que mejora el sistema de movilidad existente desde el punto de vista medioambiental, dado que al funcionar con energía eléctrica no genera prácticamente emisiones contaminantes. Por otro lado va a implicar una mejora en la calidad de vida de la ciudad ya que no contribuye a la generación de gases de efecto invernadero ($CO_2$), reduce el nivel de ruido generado por el tráfico y disminuye la ocupación de suelo para la misma capacidad de transporte. Finalmente, supone una mejora en la eficiencia energética puesto que tiene la capacidad de generar energía durante la frenada para que otro tranvía la pueda aprovechar.

- **PRAMES S.A.** que tiene como actividades, entre otras, las de consultoría, construcción de albergues y refugios, edición de publicaciones y guías de montaña y la señalización de senderos y rutas. El 2008 fue el primer año completo de actividad de la Sociedad **PRAMES Audiovisual**, con el objetivo de difundir a través de medios de comunicación de masas (principalmente, en soporte audiovisual – televisión) el patrimonio histórico artístico y la riqueza medioambiental de Aragón.

En el capítulo II "Documentación legal" del INFORME ANUAL 2009 –accesible a través de www.ibercaja.es– se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas.

## DESARROLLO E IMPACTO DE LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS

| Inversiones en sectores considerados estratégicos (en miles de euros) | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Importes | 61.086 | 71.285 | 78.452 |

## FOMENTO DE LAS INVERSIONES SOCIALMENTE RESPONSABLES (ISR)

| Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante (en miles de euros) | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Importes | 97.719 | 119.244 | 128.307 |
| Empresas | 27 | 28 | 29 |
| % sobre total Participaciones | 41% | 47% | 44% |

## Fondo de Inversión de contenido medioambiental

**Fondo de Inversión $H_2O$ Renovables.** Este fondo invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua y la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas. Ofrece una inversión a largo plazo sobre empresas que favorecen la conservación de los recursos naturales. Ibercaja no ha querido dejar pasar la oportunidad de apostar por este sector tan unido a Zaragoza y a Aragón. Este fondo se vio afectado en la rentabilidad y en el volumen de inversión por la crisis financiera durante el 2008. Durante este último año, la rentabilidad ha vuelto a ser positiva y el fondo empieza una nueva andadura.

## Líneas de financiación

Ibercaja tiene establecidas diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la optimización de los recursos naturales, la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

En los años 2005 y 2006 las operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes fueron 78 que continúan vivas a 31 de diciembre de 2009 con un saldo de 238.358,85 euros.

| **Líneas de Financiación** *Importe en miles de euros* | Número operaciones | Importe financiado | Número operaciones | Importe financiado | Número operaciones | Importe financiado |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
| Mejoras en regadíos y estructuras agrarias | 123 | 5.467 | 18 | 906 | 26 | 2.080 |
| Ico-Equipamientos de parcelas 2009 -regadíos | - | - | - | - | 11 | 441 |

Por otra parte, Ibercaja Leasing tiene establecida una línea especial de financiación para la compra de coches limpios (híbridos que compaginan el motor de gasolina con el eléctrico) de bajo consumo y baja contaminación.

## Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

Desde el mes de mayo de 2009 se publica mensualmente una página dirigida a los empleados con indicaciones sobre el consumo responsable del papel, uso del agua, etc. y en general prácticas favorecedoras del cuidado del Medio Ambiente aplicables tanto en el puesto de trabajo como en el hogar.

El 28 de marzo de 2009 Ibercaja se adhirió a iniciativa internacional "La hora del Planeta", participando en un "apagón mundial simbólico".

### Protección y Recuperación de Patrimonio Natural

**Convocatoria Ibercaja de ayudas para Proyectos Medioambientales**. Ibercaja convoca en el ámbito nacional, anualmente desde 2002, un concurso de proyectos medioambientales con la finalidad de apoyar económicamente iniciativas cuyo propósito incide en desarrollar proyectos de carácter innovador y de calidad, incorporando aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Durante el año 2009 se han materializado las ayudas a los 11 proyectos medioambientales ganadores con un importe total de 200.000 € y en septiembre se ha publicado la 7ª convocatoria con el fin de seguir brindando apoyo a estas iniciativas.

A estas convocatorias se accede a través de www.ibercaja.es.

Se han concedido ayudas económicas para los siguientes proyectos de recuperación de habitats naturales y gestión medioambiental:

– Asociación Cultural de Masegoso de Tajuña. "Creación de un arboretrum sobre una antigua gravera". Masegoso de Tajuña (Guadalajara).

– Asociación Cultural de Valdemorales. "Albergue de educación medioambiental en el Valle de los Morales". Valdemorales (Cáceres).

– Asociación Cultural de Vanyon. "Actuación en las balsas de San Antonio y del silo" Bañon (Teruel).

– Asociación Guayente. "Gestión medioambiental en el centro El Remós". Benasque (Huesca).

– Asociación Montes de Olba. "Recuperación y reconversión del antiguo vertedero de Olba". Olba (Teruel).

– Ecologistas en acción Otus. "Recuperación del hábitat del sapo pintojo en Fuentes Calientes". Fuentes-Calientes (Teruel).

– Fundación para la conservación del quebrantahuesos. "Programa de seguimiento del buitre leonado y quebrantahuesos". Zaragoza.

– Grup d'Estudi i Protecció dels Ecosistemes Catalans – Ecologistes de Catalunya. "Creación de una estación de polinización". Reus (Tarragona).

– Lo Trencalòs, Associació naturalista del Pallars Jussà. "Adecuación de un muladar para alimentación de aves carroñeras". Tremp (Lleida).

– Patronato de cultura y turismo de Andorra. "Conservación y reforestación del sendero botánico de Val de Molinos". Andorra (Teruel).

– Sociedad española de ornitología – SEO. "Refuerzo del uso público en la reserva ornitológica de El Planerón". Belchite (Zaragoza).

**Campaña "Montañas Seguras"**. Fruto de un convenio entre Ibercaja, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, tiene como objetivo prevenir los accidentes de montaña mediante la formación y la información.

**Centros de interpretación de la Naturaleza**. La colaboración de la Obra Social y Cultural de Ibercaja con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con la función de informar y orientar a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de Aragón.

**Fundación Apadrina un árbol**. La Obra Social y Cultural de Ibercaja colabora con esta fundación que surgió como consecuencia del incendio acaecido en julio de 2005 en la zona del Alto Tajo (Guadalajara).

Quien desee apadrinar un árbol tan sólo deberá darse de alta en el correo a través de Ibercaja Directo. De esta forma se consigue que la Obra Social y Cultural de Ibercaja aporte 50 € por árbol a la Fundación hasta llegar a un total de 1.000 árboles apadrinados por clientes de Ibercaja.

"**Zaragoza, ciudad ahorradora de agua**" proyecto en el que la Obra Social y Cultural colabora con la Fundación Ecología y Desarrollo para fomentar el compromiso ciudadano destinado a realizar un correcto uso del agua.

**www.ibercide.es**. Desde Ibercide – Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial entendemos que cualquier actividad económica tiene impacto sobre el Medio Ambiente, por ello intentamos minimizar el que puedan generar nuestras actividades en dos aspectos:

Primar la comunicación de nuestras actividades a través de las TIC, reduciendo de manera notable el uso de formatos de comunicación impresos. Todos nuestros servicios son accesibles a través de nuestro sitio Web www.ibercide.ibercaja.es, pudiendo llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, así como el acceso a miles de documentos a través de nuestros servicios de información y documentación. Los usuarios pueden mantenerse informados de nuestras actividades suscribiendo los boletines electrónicos personalizados, según sus áreas de interés.

Fomentar la disminución de desplazamientos de los usuarios a través de dos líneas de trabajo, E–learning, aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación nos ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad. Este tipo de formación además contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

**Reforestación**. Se continúa durante el año 2009 con el proyecto "3.500.000 de árboles", una iniciativa de la Agencia de Recursos Ambientales de la Expo y de Ibercaja para minimizar y contrarrestar las emisiones de $CO_2$ por la organización y desarrollo de la muestra internacional. El Proyecto persigue el objetivo de plantar en Aragón 3 millones y medio de árboles en tres años. En las plantaciones participan voluntarios de la Expo, escolares e instituciones. La financiación de todo este proyecto de reforestación corre a cargo de Ibercaja que invertirá 920.000 euros. El número total de árboles plantados en Aragón durante el año 2009 asciende a 651.214.

### 7.4.3 Obra Social y Cultural

Ibercaja, como Caja de Ahorros, revierte una parte importante de sus excedentes en la sociedad siendo las demandas sociales las que determinan la orientación de sus inversiones. Con sus actividades quiere dar respuesta a las necesidades emergentes de una sociedad dinámica y compartir esfuerzos con otros agentes para que las iniciativas emprendidas alcancen un máximo de rentabilidad social.

En el ejercicio 2009 Ibercaja ha aplicado a su Obra Social y Cultural 48,2 millones de euros, cuya distribución se detalla a continuación.

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social y Cultural

| Consumo de energía | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|
| Acción Cultural y Tiempo Libre | 20.018.862 | 16.780.737 | 14.864.813 |
| Educación, investigación y fomento de empleo | 12.506.525 | 14.604.551 | 14.478.789 |
| Asistencia social y sanitaria | 14.525.020 | 17.078.637 | 14.053.077 |
| Fundación Ibercaja | 3.000.000 | 3.000.000 | 1.500.000 |
| Patrimonio histórico y Medio Ambiente | 6.620.579 | 8.481.472 | 3.260.242 |

### Acción Cultural, Educación e Investigación

La cultura es uno de los ejes tradicionales de una gran parte de la actuación de la Obra Social y Cultural de Ibercaja y un objetivo prioritario en toda su área de influencia. Por ello se trabaja en grandes proyectos y en iniciativas más pequeñas y locales. La oferta cultural que se diseña presenta un servicio capaz de incentivar a los ciudadanos y contribuye al disfrute personal así como al progreso social.

La Obra Social de Ibercaja colabora con organismos e instituciones oficiales para la mejora continua en la educación de las diferentes generaciones y la actualización de los procedimientos educativos, adecuándolos a las nuevas necesidades de la sociedad actual, haciendo especial hincapié en las de los grupos de personas que se encuentren en situaciones extremas.

Las actividades educativas en la Obra Social de Ibercaja orientan en una continua formación de valores e integración social y laboral, siempre respaldando la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

### Becas nacionales Ibercaja de investigación 2009

La Obra Social de Ibercaja convocó, a principio de este año, por segunda vez consecutiva, las becas para la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores extranjeros para el curso académico 2009-2010. Estas Becas están dotadas con 20.000 euros cada una. Las materias de investigación para las que se conceden las ayudas son: ciencias económicas, biología, medicina, ciencias sociales y jurídicas, tecnologías aplicadas, y artes y humanidades con una dotación de 300.000 €. El año pasado, 16 investigadores disfrutaron ya de esta beca. Dado el éxito de esta iniciativa y convencida de la importancia que tiene la investigación científica avanzada y su aplicación en el progreso y desarrollo sostenible de la sociedad a la que sirve, la Obra Social y Cultural ha decidido convocarlas de nuevo.

### Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación 2009.

Ibercaja, consciente de la importancia que la investigación en los ámbitos de la biología, medicina y tecnología tiene para el desarrollo del país, convocó también las Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación 2009, con el deseo de seguir contribuyendo a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos y su entorno.

Las 6 becas seleccionadas, dotadas con 30.000 euros cada una, fueron destinadas a la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores en el extranjero para el curso académico 2009-2010. Los ámbitos de investigación para los que se concedieron las becas fueron: biología, medicina y tecnologías.

## Acción Social

A pesar de la coyuntura económica que se vive estos últimos años, la sensibilidad de Ibercaja a la hora de prestar ayuda a los colectivos más desfavorecidos crece cada año, siendo un referente para todas las Organizaciones que pretenden mejorar la vida de los más necesitados.

En este sentido destaca la publicación de la "5ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales y Sociales 2010" a principios del mes de junio. Orientada a colaborar con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la asistencia a diversos colectivos, tanto en situación de dependencia física o psíquica como a los que se encuentren en riesgo de exclusión social, tercera edad, infancia, etc. Esta convocatoria responde a las necesidades crecientes de la sociedad incorporando aspectos de servicios integrales y de asistencia social.

Durante este año 2009 se han desarrollado un total de 203 proyectos seleccionados en la pasada "4ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales – 2009" entre los 402 presentados y que contó con una inversión de 6.000.000 €.

## Medio Ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al Medio Ambiente y continua trabajando por la conservación de la naturaleza y el fomento del des-

arrollo sostenible. A través de la Obra Social y Cultural, la Caja colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales así como introduce innovación y calidad en la ejecución de los mismos.

Por séptimo año consecutivo, se publicó a principios del mes de junio la "7ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales 2010" con la finalidad de brindar apoyo económico al desarrollo de proyectos de carácter innovador y de calidad, incorporando aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Del mismo modo, durante este año 2009 se han llevado a cabo los 11 proyectos seleccionados en la pasada edición, en los que se han invertido 200.000 €:

## Países en vías de desarrollo

Durante el ejercicio 2009, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha colaborado con varias entidades que trabajan en distintos países en vías de desarrollo, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales. La dotación para este apartado, en este ejercicio ha sido de 328.597 €

Además, cabe destacar la aportación de un total de 600.000 €, en el bienio 2008-2009, a tres importantes organizaciones que realizan su trabajo en tres continentes desfavorecidos: Medicus Mundi en África, Manos Unidas en Sudamérica y Fundación Juan Bonal en Asia.

La memoria de la Obra Social y Cultural recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del INFORME ANUAL 2009 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder a ella a través de la Web corporativa www.ibercaja.es.

## Patrocinios 2009

Como complemento a la importante labor desarrollada por la Obra Social y Cultural en el ámbito cultural y de ocio, Ibercaja desarrolla una gran actividad de patrocinio centrada especialmente en el mundo de la música y del deporte base. En música, el objetivo es acercar espectáculos de música moderna de la más alta calidad a las ciudades en las que la Caja está presente con mayor relevancia. En el caso del deporte, tratamos de incentivar la práctica del mismo, dirigiendo nuestras actividades sobre todo al patrocinio de deportes muy populares y de actividades centradas en los más pequeños. Complementamos estas acciones con el patrocinio de grandes eventos puntuales que supongan un estímulo para la práctica del deporte.

Este año, Ibercaja ha patrocinado más de 500 actividades. Destacamos las principales:

### Deportes

Ibercaja colabora con diversas instituciones públicas, asociaciones privadas y Federaciones de Deportes en numerosas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular.

Entre otras:

– Madrid: Mapoma (Maratón Popular de Madrid), Día de la Bicicleta, San Silvestre Vallecana, Carrera de la mujer.

– Guadalajara: Carrera popular de Ibercaja, Carrera Alcalá Legua Cervantina, Carrera Intercampus, Acuerdos con el Patronato Ayuntamiento y Diputación, Fiestas de Guadalajara.

– Andalucía: Milla Urbana Manuel Pancorbo en Jaén, Hípica en Jaén, Media Maratón en Córdoba, Clásica Sta. Ana Dos Hermanas, Media Maratón Granada, Carrera San Antón, Internacional Jaén, San Silvestre Ejido, San Silvestre Almería, Semana Náutica Benalmádena y Conil.

– Extremadura: Carrera Pop Badajoz.

– Galicia: Copa fútbol futuro Galicia, Media Maratón Vigo.

– Levante: Club Atletismo Puzol, Prueba Duatlón Yecla, Media Maratón Elche, Media Maratón Alcantarilla, 10 Km. Ciudad Valencia y Torneo Vela Benicasim, Club Tenis Valencia.

– Cataluña: Club Hand Ball Pardinyes, San Silvestre Barcelona, Milla Mataró, Fiesta del Deporte Catalán, Basket 3x3 Lérida, Salón Hobby.

– Rioja: Juegos Deportivos de la Rioja, Gala del Deporte.

– Aragón:

  – Motociclismo: patrocinio del Trial Indoor en Zaragoza.

  – Carreras Populares de Ibercaja en Huesca, Zaragoza y Teruel.

  – Media Maratón Sabiñánigo.

  – 36 H Futbol Sala Sabiñánigo.

  – Día del Deporte y Día de la Bici Convenio Ayuntamiento Huesca.

  – Ciclismo: Quebrantahuesos, Prueba Ciclista San Lorenzo, Aula ciclista de Huesca.

  – Día Minibasquet Zaragoza.

  – Convenios con el CN Helios y El Olivar en Zaragoza, Stadium Casablanca, Club de Tenis Zaragoza, Alcoraz Huesca, Club Hielo Jaca y Stadium Venecia.

  – Gala Mejor deportista Aragonés, en colaboración con el Gobierno de Aragón.

  – Club ajedrez Ibercaja.

  – DKV; convenio de colaboración para la realización de clínic deportivos, campus y otras actividades.

  – Territorio Esic.

  – III Maratón Internacional Zaragoza.

  – Feria Infantil de Navidad.

Patrocina además a las principales federaciones de deporte aragonesas: Federación Aragonesa de Baloncesto, Federación Aragonesa de Fútbol, Federación Aragonesa de Pádel y Federación Aragonesa de Atletismo.

## Montaña

Ibercaja mantiene una intensa actividad en el mundo de la nieve:

– Convenio con Aramón para patrocinar equipaciones del personal de pistas.

– Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Javalambre, Valdelinares I Valdelinares II, Formigal y Cerler.

– Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa

– Patrocinio de diversas competiciones:

- Trofeo Zagales Formigal
- Marcha Plan d'Están-Benasque

## Música

Dentro del apartado de la música, destacamos la firma del Convenio entre el Ayuntamiento de Zaragoza e Ibercaja para el desarrollo de actividades relacionadas con el mundo de la música dentro del que se incluyen:

– Un año más, el programa "Muévete en Directo" de apoyo a la música en directo en Zaragoza, con especial atención a los grupos aragoneses. Organizado por el Ayuntamiento de Zaragoza y Heraldo de Aragón, dicho programa está patrocinado por Ambar e Ibercaja. Aglutina diversas actuaciones dándoles una entidad y ayudando a su difusión.

– Programas de Música: Hip-Hop Zaragoza Global y Festivales del Ebro.

– Patrocinador oficial de las Fiestas del Pilar.

Además, en las Fiestas del Pilar, Ibercaja realiza una intensa labor de patrocinio en este ámbito.

– Patrocinador de conciertos de Fondo Flamenco, Pereza, Raphael y FIZ.

– Convenio de patrocinio y venta de entradas con Interpeñas.

Ibercaja ha patrocinado en distintas localidades diversos conciertos. Destacamos:

– Huesca: Circo Acrobático de Pekín, Rosario Flores, Raimundo Amador, Manolo Garcia, Pirineos Sur, Ribagorza Pop Festival.

– Guadalajara: Sueño de Morfeo y la Oreja de Van Gogh.

– Logroño: Caillou, Fondo Flamenco, Cantajuegos.

– Valencia: Conciertos Fallas.

– Zaragoza: Nena Daconte, Jane Birkin, Fondo Flamenco, Hoy no me puedo levantar, Mamma Mia, Radiolé Niña Pastori, Monica Naranjo, Rosana, Serrat, 40 principales, Melendi, Franz Ferdinand, Caillou, O.T.

– Cataluña: Festival Fes Dansa.

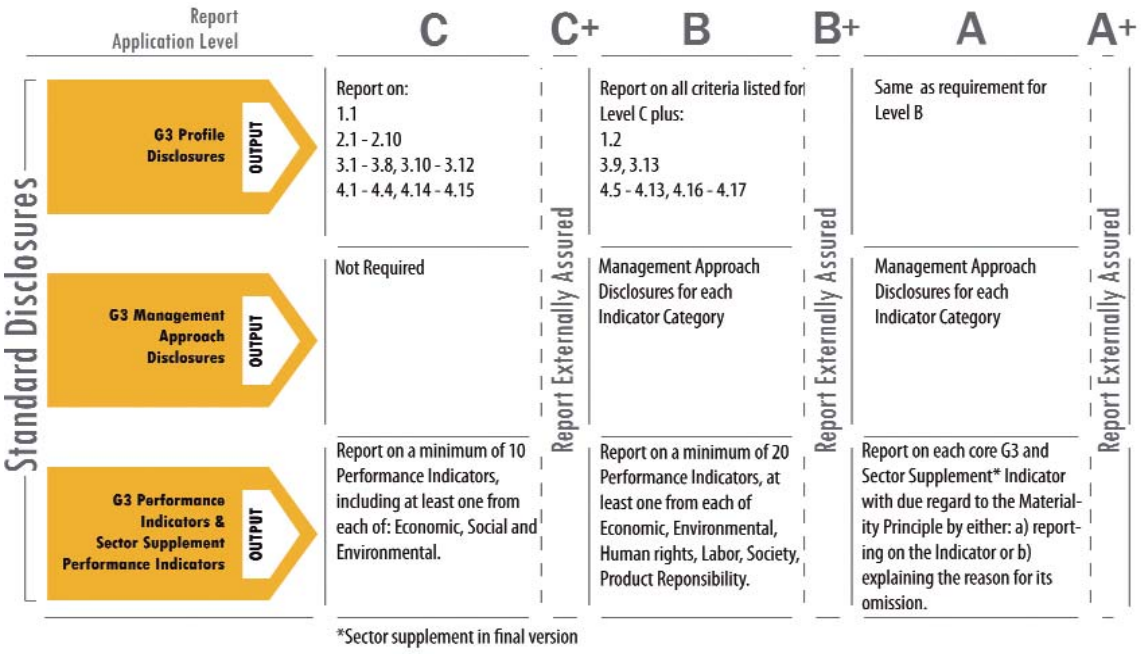
– Teruel: Amantes de Teruel.

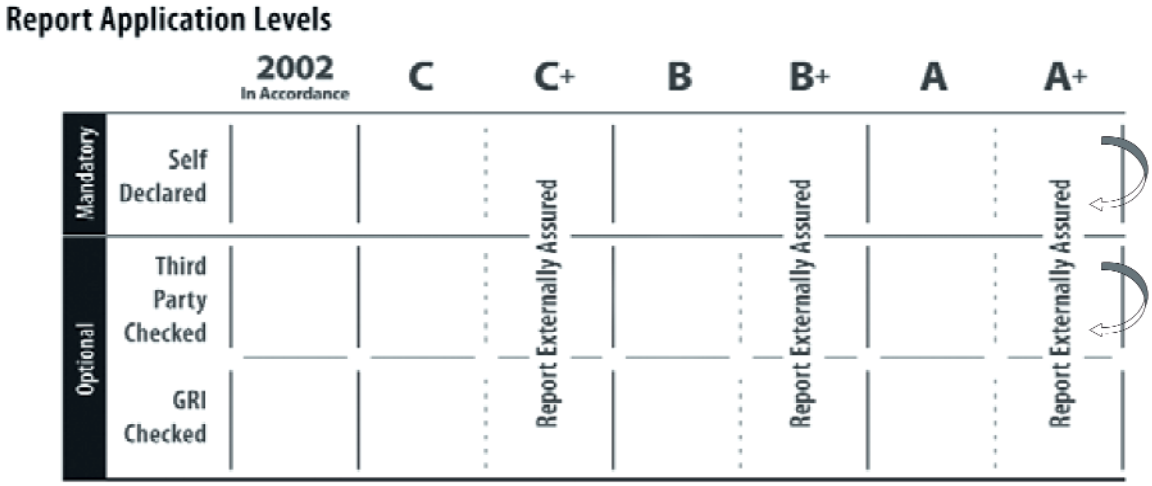
# ANEXO I

## Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero.

El **Grupo Ibercaja** ha realizado su **Informe de Responsabilidad Corporativa 2009** utilizando el **Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad**. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada **G3**– sus Protocolos técnicos y de indicadores, y su **Suplemento para el Sector Financiero** publicado en noviembre de 2008.

Asimismo, incluye la **Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial** y **los indicadores G3**. Con esta asociación se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (COP) presentado anualmente a Naciones Unidas.









Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero, según se pone de manifiesto en los resultados de la auditoría externa a la que se ha sometido voluntariamente la Entidad.

Este Informe se remite al **Global Reporting Iniciative (GRI)** para su evaluación, a cuya máxima calificación **A+** aspira.

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

**Capítulo y Página**. Se señalan para cada uno de los indicadores.

**NA**: **No Aplica**. Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

**ND**: **No disponible**. Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

**Informe Anual**: Se identifica en qué capítulo (I Informe Económico, II Documentación legal –contiene el Informe de Gobierno Corporativo–, III Memoria de la Obra Social y Cultural, IV Informe de Responsabilidad Corporativa) se puede encontrar información añadida sobre este indicador.

**Verificación externa**: Hace referencia al nivel conseguido para cada indicador. Está completado por el informe de verificación externa que se incorpora en este documento como Anexo II.

## ADDENDA

Con fecha 25 de marzo de 2010, el Global Reporting Iniciative (GRI) ha concedido la calificación A+ a este informe de RSC.



| Índice de indicadores del GRI G3 (Global Reporting Iniciative) | | Informe de Responsabilidad Corporativa | Mayor explicación[2] Informe RC | Informe anual | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Capítulo (página) | Capítulo (página) | Capítulo (página) | Verific. PWC |
| | **Perfil** | | | | |
| 1 | **Estrategia y análisis** | | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. | Presentación (3-4) | | | |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | 2 (14, 18-19); 3 (24, 34-35); 7 (67, 91, 114-115) | 2 (14 a 16 y 18 a 23); 3 (24 a 37); 7 (67 a 135) | I (5, 8-9); II (10, 58, 61, 70, 75, 86, 112, 119, 132, 153, 156, 158, 160); III (3-4, 88) | |
| 2 | **Perfil de la organización** | | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | 1 (5) | | | |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | 2 (8, 13) | 2 (8 a 10) | I (12-13, 28) | |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos *(joint ventures)*. | 2 (8, 12); 4 (38) | 2 (8 a 10); 4 (38 a 40) | I (14, 24), II (198-199) | |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | 1 (5) | | I (3) | |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | 2 (11) | | I (14) | |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | 2 (8) | | II (217) | |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | 2 (11); 7.1 (67, 77, 79, 83-85, 89) | 7.1 (77 a 90) | I (8, 14) | |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante. | 2 (18) | | I (4), II (7, 9, 147, 198) | |
| 2.9 | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | 2 (18) | 2 (18 a 23) | I (4), II (7, 9, 147) | |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo. | 2 (22-23) | | | |
| 3 | **Parámetros de la memoria** | | | | |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | | | | |
| 3.1 | Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario). | 1 (5) | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | 1 (5) | | | |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | 1 (5) | | | |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | 1 (5) | | | |
| ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA | | | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria. | 1 (6) | | | |
| 3.6 | Cobertura de la memoria. | 1 (6) | | | |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | 1 (6) | | | |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos *(joint ventures),* filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. | 1 (7) | | | |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. | 1 (7) | | | |
| 3.10 | Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). | 1 (7) | | | |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | 1 (7) | | | |
| ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI | | | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. | 1 (7) y Anexo I | | | |
| VERIFICACIÓN | | | | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | 1 (7) y Anexo II | II (3, 225) | | |
| 4 | **Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés** | | | | |
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | 3 (32); 4 (38-40) | 4 (38 a 42) | II (161, 164, 173, 182, 184, 186-187, 217) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.2 | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). | 4 (39) | | II (176-177) | |
| 4.3 | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | 4 (39-40) | 4 (38 a 40) | II (164, 173, 182, 187) | |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | 4 (38); 6 (58, 64) | 4 (38 a 40) | II (164-165) | |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). | 4 (40) | | II (215, 220) | |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | 4 (41-42) | | II (208, 219-220) | |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. | 4 (42) | | II (167-168) | |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. | 3 (26-27); 4 (42-43); 7 (67, 91, 114-115, 118, 131) | 3 (24 a 37); 4 (42 a 50); 7 (67 a 131) | II (220-221) | |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 3 (32-33); 4 (39-40, 42-43); 5 (51) | 4 (38 a 50); 5 (51 a 57) | II (3, 58, 202, 220) | |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | 4 (40) | 4 (38 a 43) | II (187) | |
| COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS | | | | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | 4 (41-42, 46, 48, 50) | 4 (38 a 50) | II (58, 220) | |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | 2 (16-17); 3 (24); 5 (51); 7.4.2 (117-118, 126); 7.4.3 (131) | 3 (24 a 36); 5 (51 a 57); 7.4.2 (117 a 119 y 125 a 128); 7.4.3 (131 a 135) | III (5, 33, 67, 80) | |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya. | 2 (16-17); 3 (33-35); 5 (51); 7.4.3 (133) | 3 (33 a 35); 7.4.3 (131 a 135) | III (5, 33, 67, 80, 93) | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | |
| | 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | 6 (58) | | | |
| | 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | 6 (58) | | | |
| | 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | 6 (58-60, 62, 64) | 6 (58 a 66) | II (164-165, 166-167, 170) | |
| | 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. | 3 (24, 36-37) | 3 (24 a 37); 7 (67 a 135) | I (8-9, 34-35, 37); III (5, 25-26, 29, 33, 36, 41, 55, 67) | |
| | **Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (económica, medioambiental, responsabilidad de productos, laboral, derechos humanos y sociedad)** | | | | | |
| | Indicadores del desempeño económico | | | | | |
| | DMA EC | **Declaraciones sobre el enfoque de gestión.** | Presentación (3-4); 2 (19-20); 3 (28-29); 7.4.1 (115, 117) | 2 (18 a 20); 3 (24 a 37); 7.4.1 (115 a 117) | I (9, 19, 34-35); II (153, 156, 158-159) | |
| | ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | |
| PRINCIPAL | EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | 2 (18); 7.4.1 (115-117); 7.4.2 (126); 7.4.3 (131) | 7.4.1 (115 a 117); 7.4.2 (125 a 128) | I (4, 49-50); II (8-9, 34, 43, 46, 119, 229); III (4-5) | Total |
| PRIN. | EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | 5 (56-57); 7.4.2 (118, 128); 7.4.3 (132) | 7.4.2 (117 a 131); 7.4.3 (131 a 133) | I (4, 50); III (83) | Total |
| PRIN. | EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | 7.2 (108); 7.4.3 (131) | 7.2 (108 a 111); 7.4.3 (131 a 135) | I (52-53); II (8, 119, 229); III (4-5) | Total |
| PRIN. | EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | 4 (50) | | | Total |
| | ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO | | | | | |
| ADIC. | EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 5 (55-56); 7.2 (108-109) | | | Total |
| PRIN. | EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 7.3 (114-115) | | | Total |
| PRIN. | EC7 | Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 5 (55-56); 7.2 (95-96) | | | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | | |
| PRINCIPAL | EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | 7.4.1 (116); 7.4.2 (127-128); 7.4.3 (131) | 7.4.1 (115 a 117); 7.4.3 (131 a 135) | II (147-148, 150-151, 229); III (4-5) | Total |
| ADIC. | EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | 7.4.1 (116) | 7.4.1 (115 a 117) | I (11-12, 53); II (229) | Total |
| | Indicadores de desempeño ambiental | | | | | |
| | DMA EN | **Declaraciones sobre el enfoque de gestión**. | Presentación (3-4); 2 (20-21); 3 (26); 5 (56-57); 7.4.2 (118-119) | 7.4.2 (117 a 119) | | |
| | ASPECTO: MATERIALES | | | | | |
| PRIN. | EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | 5 (56-57); 7.4.2 (124-125) | | | Total |
| PRIN. | EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | 5 (56-57); 7.4.2 (122-123, 125) | | | Total |
| | ASPECTO: ENERGÍA | | | | | |
| PRIN. | EN3 | Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias. | 5 (56-57); 7.4.2 (121) | | | Total |
| PRIN. | EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | 5 (56-57); 7.4.2 (121) | | | Total |
| ADIC. | EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | 5 (56-57); 7.4.2 (120-121) | | | Total[1] |
| ADICIONAL | EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | 5 (56-57); 7.4.2 (126-127) | 7.4.2 (125-128) | | Total[1] |
| ADIC. | EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | 5 (56-57); 7.4.2 (120-121) | | | Total[1] |
| | ASPECTO: AGUA | | | | | |
| PRIN. | EN8 | Captación total de agua por fuentes. | 5 (56- 57); 7.4.2 (119-120) | | | Total |
| ADIC. | EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | 5 (56-57); 7.4.2 (119-120) | | | Total |
| ADIC. | EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | 5 (56-57); 7.4.2 (119-120) | | | Total |
| | ASPECTO: BIODIVERSIDAD | | | | | |
| PRINCIPAL | EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | NA: No aplica. Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos. | | | NA: No aplica |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRINCIPAL | EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | NA: No aplica. Dada la naturaleza de la actividad financiera de Ibercaja, no produce impactos en la biodiversidad. Por el contrario, a través de su Obra Social y Cultural viene desarrollando varios programas destinados a la protección y preservación medioambiental. | | | NA: No aplica |
| ADIC. | EN13 | Hábitat protegidos o restaurados. | 5 (56-57); 7.4.2 (129-130); 7.4.3 (132-133) | | III (83) | Total |
| ADIC. | EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | 5 (56-57); 7.4.2 (118, 125); 7.4.3 (132-133) | 7.4.2 (117 a 131) | | Total |
| ADICIONAL | EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | NA: Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas. | | | NA: No aplica |
| | **ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS** | | | | | |
| PRIN. | EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | 5 (56-57); 7.4.2 (124) | 7.4.2 (123 a 125) | | Total |
| PRIN. | EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | 5 (56- 57); 7.4.2 (124) | 7.4.2 (123 a 125) | | Total |
| ADIC. | EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | 5 (56-57); 7.4.2 (123-124, 126, 130) | 7.4.2 (117 a 124 y 129 a 131) | | Total[1] |
| PRIN. | EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | NA: No aplica. Aunque Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono en el capítulo 7.4.2 se facilita información sobre este tema. | | | NA: No aplica |
| PRIN. | EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | NA: No aplica. Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono como se indica en el capítulo 7.4.2. | | | NA: No aplica |
| PRIN. | EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | NA: La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales. | | | NA: No aplica |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRIN. | EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 5 (56-57); 7.4.2 (124-125) | 7.4.2 (123 a 125) | | Total |
| PRIN. | EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | NA: En Ibercaja no se ha producido ningún derrame significativo. | | | NA: No aplica |
| ADIC. | EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | 5 (56- 57); 7.4.2 (124-125) | | | Total |
| ADICIONAL | EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | NA: No aplica. La actividad de Ibercaja no produce vertidos de agua. | | | NA: No aplica |
| | ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | |
| PRIN. | EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | 5 (56-57); 7.4.2 (128) | 7.4.2 (126 a 131) | | Total |
| PRINCIPAL | EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos. | NA: No aplica. Por la naturaleza de la actividad este indicador no es de aplicación. | | | NA: No aplica |
| | ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| PRIN. | EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | 4 (50); 5 (56-57) | | | Total |
| | ASPECTO: TRANSPORTE | | | | | |
| ADICIONAL | EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal. | NA: No aplica. Ibercaja no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. No obstante, en el capítulo 7.4.2 se facilita información. | | | NA: No aplica |
| | ASPECTO GENERAL | | | | | |
| ADIC. | EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | 5 (56-57); 7.4.2 (128) | 7.4.2 (125 a 128) | | Total |
| | Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo | | | | | |
| | DMA LA | Declaraciones sobre el enfoque de gestión. | 2 (21); 3 (25, 28-29, 36-37); 5 (55-56); 7.2 (91, 95-96, 99, 102, 108, 111) | 7.2 (91 a 113) | | |
| | ASPECTO: EMPLEO | | | | | |
| PRIN. | LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 7.2 (92-94) | 7.2 (91 a 95) | II (132) | Total |
| PRIN. | LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | 5 (55-56); 7.2 (92-93) | 7.2 (91 a 93) | | Total |
| ADIC. | LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | 7.2 (108) | 7.2 (108 a 111) | | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | | | | |
| PRIN. | LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | 5 (55-56); 6 (63) | 6 (62 a 64) | | Total |
| PRINCIPAL | LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos. | 5 (55-56); 6 (63) | 6 (62 a 64) | | Total |
| | ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | |
| ADICIONAL | LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | 5 (55-56); 7.2 (112) | 7.2 (111 a 113) | | Total |
| PRINC. | LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 5 (55-56); 7.2 (113) | | | Total |
| PRINCIPAL | LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | 5 (55-56); 7.2 (111-112) | 7.2 (111 a 113) | | Total |
| ADIC. | LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | 5 (55-56); 7.2 (112) | 7.2 (111 a 113) | | Total |
| | ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | | | | |
| PRINC. | LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | 7.2 (105) | 7.2 (102 a 106) | | Total |
| ADICIONAL | LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | 7.2 (103) | 7.2 (102 a 107) | | Total |
| ADIC. | LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | 7.2 (101) | | | Total |
| | ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | | |
| PRINCIPAL | LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 4 (39-40); 5 (55-56); 7.2 (93, 97) | 4 (38 a 42); 7.2 (92 a 98) | II (132, 161, 173, 182, 184, 186-187) | Total |
| PRINC. | LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional. | 5 (55-56); 7.2 (108-109) | | | Total |
| | Indicadores del desempeño de Derechos Humanos | | | | | |
| | DMA HR | Declaraciones sobre el enfoque de gestión | 3 (25, 30); 5 (51); 7.2 (95-96); 7.3 (114-115) | 5 (51 a 55); 7.2 (91 a 113) | | |
| | ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | | | | |
| PRINCIPAL | HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | 3 (29-30); 5 (51); 7.3 (114-115) | 5 (51 a 53) | | Total |
| PRINCIPAL | HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia. | 5 (52); 7.3 (114-115) | 5 (51 a 53) | | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ADICIONAL | HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | 4 (48); 5 (52); 7.2 (103) | 4 (42 a 50); 5 (51 a 57); 7.2 (102 a 107) | | Total |
| | ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN | | | | | |
| PRIN. | HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | 4 (50); 5 (52); 7.2 (96, 108 -109) | 5 (52 a 56); 7.2 (96 a 99) | | Total |
| | ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | | | | | |
| PRINCIPAL | HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | 5 (55-56); 6 (62-63) | 6 (62 a 64) | | Total |
| | ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL | | | | | |
| PRINCIPAL | HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | 5 (55-56); 7.3 (114-115) | | III (3-4, 25-26) | Total |
| | ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS | | | | | |
| PRINCIPAL | HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | 5 (55-56); 7.3 (114-115) | | III (3-4, 25-26) | Total |
| | ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | | | | |
| ADICIONAL | HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | 5 (55) | | | Total |
| | ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS | | | | | |
| ADIC. | HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | 4 (50); 5 (51) | 5 (51 a 54) | III (3-4, 25-26) | Total |
| | Indicadores del desempeño de Sociedad | | | | | |
| | DMA SO | Declaraciones sobre el enfoque de gestión. | Presentación (3-4); 2 (8); 3 (28); 4 (48); 5 (57); 7.4.3 (131) | 3 (24 a 33); 4 (48 a 50); 7.4.3 (131 a 133) | I (8); II (152); III (3-4, 88) | |
| | ASPECTO: COMUNIDAD | | | | | |
| PRINCIPAL | SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | 7.4.1 (116-117); 7.4.3 (131) | 7.4.1 (115 a 117); 7.4.3 (131 a 135) | I (42); III (4) | Total |
| | ASPECTO: CORRUPCIÓN | | | | | |
| PRIN. | SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | 4 (47); 5 (57) | 4 (46 a 50) | II (74, 212) | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRIN. | SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. | 4 (48, 50); 5 (57) | 4 (48 a 50) | | Total |
| PRIN. | SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | 4 (48); 5 (57) | 4 (46 a 50) | II (74, 212) | Total |
| | ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA | | | | | |
| PRIN. | SO5 | «Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying». | 3 (25); 5 (51, 53); 7 (116, 117, 126, 128) | 3 (24 a 31); 5 (51 a 57); 7 (67 a 135) | III (4) | Total |
| ADIC. | SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | 4 (41, 48, 50); 5 (57) | 4 (48 a 50) | | Total |
| | ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | | | | |
| ADIC. | SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | 4 (50) | | | Total |
| | ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| PRINCIPAL | SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | 4 (50) | | | Total |
| | Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos | | | | | |
| | DMA PR | Declaraciones sobre el enfoque de gestión. | Presentación (3-4); 2 (14-15); 3 (27, 29-30); 4 (42-43); 7.1 (67-68, 76-77) | 2 (14 a 16); 3 (24 a 33); 4 (42 a 47); 7.1 (75 a 77) | II (152, 154, 159) | |
| | ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| PRINCIPAL | PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | NA: No aplica. Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes. | | | NA: No aplica |
| ADICIONAL | PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 4 (50); 5 (57); 7.1 (76-77) | 7.1 (75 a 77) | II (137) | Total |
| | ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | |
| PRINCIPAL | PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | 4 (43, 49-50); 5 (56-57) | 4 (42 a 46) | | Total |
| ADICIONAL | PR4 | Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 4 (50); 5 (56-57); 7.1 (76-77) | 7.1 (75 a 77) | II (137) | Total |
| ADIC. | PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | 2 (15); 6 (59-60); 7.1 (76-77) | 2 (14 a 16); 7.1 (75 a 77) | I (34-35); II (137) | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING | | | | | |
| PRINCIPAL | PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | Presentación (3-4); 2 (20); 3 (29); 4 (43); 7.4.3 (133-135) | 4 (42 a 46) | | Total |
| ADICIONAL | PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 4 (50); 7.1 (76-77) | 7.1 (75 a 77) | II (137) | Total |
| | ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| ADIC. | PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | 4 (50); 5 (52-53) | | | Total |
| | ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| PRINCIPAL | PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | 4 (50); 7.1 (76-77) | 7.1 (75 a 77) | II (137) | Total |
| | SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS | | | | | |
| | Sección sobre impacto de productos y servicios | | | | | |
| | DMA | **Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros.** | Presentación (3-4); 2 (8, 15-16); 3 (24); 4 (38); 5 (51) | 2 (14 a 16); 3 (24 a 33) | | |
| | ASPECTO | INFORMACIÓN | | | | |
| CARTERA DE PRODUCTOS | FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. | 3 (25-26); 4 (43, 46-47) | 3 (24 a 31); 4 (42 a 50) | | Total |
| | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. | 3 (29-30); 4 (42-43, 46, 48) | 4 (46 a 50) | II (126, 159) | Parcial |
| | FS3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones. | 3 (29-30); 4 (42-43, 46-47) | 4 (46 a 50) | | Parcial |
| | FS4 | Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio. | 4 (49-50); 7.2 (103); 7.4.2 (119) | 7.2 (102 a 107) | | Total |
| | FS5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. | 3 (25-26); 4 (42-43, 46); 7.3 (115-116); 7.4.2 (126-127) | 3 (24 a 27); 4 (46 a 50); 7.4.2 (126 a 131) | | Total |
| | Indicadores de desempeño específicos para el sector de los servicios financieros | | | | | |
| | ASPECTO | INDICADOR | | | | |
| CARTERA DE PRODUCTOS | FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector. | 7.1 (89-90); 7.4.1 (116); 7.4.2 (126-127) | 7.4.1 (115 a 117); 7.4.2 (126 a 128) | I (9-10); II (62, 148, 154); III (4-5) | Total |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CARTERA DE PRODUCTOS | FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | 7.1 (84, 89-90); 7.4.1 (115-116); 7.4.3 (131) | 7.1 (77 a 90); 7.4.1 (115 a 117); 7.4.3 (131 a 135) | I (10, 12); II (62, 148); III (4-5) | Total |
| | FS8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | 7.4 (128) | 7.4 (115 a 135) | I (10, 12); II (62, 148); III (4-5) | Total |
| AUDITORÍA | FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. | 2 (15); 4 (42-43, 47); 6 (64); 7.2 (113); 7.4.2 (119) | 2 (14 a 16); 4 (46 a 50) y Anexos I y II | | Total |
| ACTIVISMO ACCIONARIAL | FS10 | Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales. | 3 (29-30); 7.4.1 (115-116); 7.4.2 (126-127) | 7.4.2 (126 a 128) | II (147, 159) | Total |
| | FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. | 7.1 (89-90); 7.4.2 (126-128) | II (159) | | Total |
| | FS12 | Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. | 3 (29-30) | II (159) | | Total |
| | **Indicadores de desempeño social específicos para el sector de los servicios financieros** | | | | | |
| | ASPECTO | INDICADOR | | | | |
| | **Indicadores de Desempeño Social** | | | | | |
| COMUNIDAD | FS13 | Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo. | 2 (11); 3 (25, 28); 7.1 (69-70) | 7.1 (68 a 70) | I (14, 18) | Total |
| | FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | 3 (25, 28); 5 (55); 6 (65); 7.1 (69, 74, 78-79, 89) | 6 (64 a 66); 7.1 (69 a 71, 73 a 75 y 77 a 85) | | Total |
| | **Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros** | | | | | |
| | ASPECTO | INFORMACIÓN | | | | |
| | **Datos sobre desempeño en materia de responsabilidad sobre productos** | | | | | |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | FS15 | Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros. | 2 (14); 4 (42-43); 6 (65-66); 7.1 (67-68); 7.2 (103) | 2 (14 a 16); 4 (42 a 50); 6 (64 a 66); 7.1 (67 a 75); 7.2 (102 a 107) | | Total |
| | **Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos específicos para el sector de los servicios financieros** | | | | | |
| | ASPECTO | INDICADOR | | | | |
| | **Indicadores de desempeño en materia de Responsabilidad sobre el Producto** | | | | | |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | 7.1 (73-74) | 7.1 (73 a 75) | | Total |

[1] Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

[2] Mayor explicación. Para que los lectores tengan una mejor visión del tema al que se refiere el indicador, se muestra bajo el epígrafe «Mayor explicación» las páginas que contienen más información.

## Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores del GRI

| | Principios del PM | Indicadores pertinentes del GRI |
|---|---|---|
| **Derechos Humanos** | Principio UNO - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. | EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR 8 |
| | Principio DOS - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. | HR1 a HR9, SO5 |
| **Relaciones laborales** | Principio TRES - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5 |
| | Principio CUATRO - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | HR1 a HR3, HR7, SO5 |
| | Principio CINCO - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. | HR1 a HR3, HR6, SO5 |
| | Principio SEIS - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5 |
| **Medio Ambiente** | Principio SIETE - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | EC2, EN18, EN26, EN30, SO5 |
| | Principio OCHO - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4 |
| | Principio NUEVE - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5 |
| **Lucha contra la corrupción** | Principio DIEZ - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | SO2-6 |

# ANEXO II

## CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

### Informe de revisión independiente del informe de Responsabilidad Corporativa 2009

PRICEWATERHOUSECOOPERS

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.
Pº de la Constitución, 4 - 7ª
50008 Zaragoza
España
Tel.: +34 976 794 650
Fax: +34 976 794 651
www.pwc.com/es

# INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

**A la Dirección de Ibercaja:**

## Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Ibercaja a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009.

- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 7 del Informe.

- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento para el sector de servicios financieros incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como, el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

**Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

**Conclusión**

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Ibercaja no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3); asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

**Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua
Socio

Zaragoza, 19 de febrero de 2010

PRICEWATERHOUSECOOPERS

# INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

| Indicadores Económicos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Desempeño Económico | Principal | EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | Verificación total |
| | Principal | EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | Verificación total |
| | Principal | EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | Verificación total |
| | Principal | EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | Verificación total |
| Presencia en el Mercado | Adicional | EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Verificación total |
| | Principal | EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Verificación total |
| | Principal | EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Verificación total |
| Impactos Económicos Indirectos | Principal | EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | Verificación total |
| | Adicional | EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | Verificación total |
| **Indicadores medioambientales** | | | | |
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Materiales | Principal | EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | Verificación total |
| | Principal | EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | Verificación total |
| Energía | Principal | EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | Verificación total |
| | Principal | EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | Verificación total |
| | Adicional | EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | Verificación total (1) |
| | Adicional | EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | Verificación total (1) |
| | Adicional | EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | Verificación total (1) |

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

| Indicadores medioambientales | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Agua | Principal | EN8 | Captación total de agua por fuentes. | Verificación total |
| | Adicional | EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | Verificación total |
| | Adicional | EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | Verificación total |
| Biodiversidad | Principal | EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | No aplica |
| | Principal | EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | No aplica |
| | Adicional | EN13 | Hábitats protegidos o restaurados. | Verificación total |
| | Adicional | EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | Verificación total |
| | Adicional | EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | No aplica |
| Emisiones, vertidos y residuos | Principal | EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | Verificación total |
| | Principal | EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | Verificación total |
| | Adicional | EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | Verificación total (1) |
| | Principal | EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso | No aplica |
| | Principal | EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | No aplica |
| | Principal | EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | No aplica |
| | Principal | EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | Verificación total |
| | Principal | EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | No aplica |
| | Adicional | EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | Verificación total |
| | Adicional | EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | No aplica |

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

| Indicadores medioambientales | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Productos y servicios | Principal | EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | Verificación total |
| | Principal | EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | No aplica |
| Cumplimiento normativo | Principal | EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | Verificación total |
| Transporte | Adicional | EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. | No aplica |
| General | Adicional | EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | Verificación total |
| **INDICADORES SOCIALES** | | | | |
| **Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo** | | | | |
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Empleo | Principal | LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | Verificación total |
| | Principal | LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | Verificación total |
| | Adicional | LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | Verificación total |
| Relaciones empresa / trabajadores | Principal | LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | Verificación total |
| | Principal | LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | Verificación total |
| Salud y seguridad en el trabajo | Adicional | LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | Verificación total |
| | Principal | LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | Verificación total |
| | Principal | LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | Verificación total |
| | Adicional | LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | Verificación total |

PRICEWATERHOUSECOOPERS

| INDICADORES SOCIALES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo** | | | | |
| **Aspecto** | | **Código G3** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Formación y educación | Principal | LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | Verificación total |
| | Adicional | LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | Verificación total |
| | Adicional | LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | Verificación total |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | Principal | LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | Verificación total |
| | Principal | LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | Verificación total |
| **Indicadores de desempeño de Derechos Humanos** | | | | |
| **Aspecto** | | **Código G3** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Practicas de inversión y abastecimiento | Principal | HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | Verificación total |
| | Principal | HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | Verificación total |
| | Adicional | HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | Verificación total |
| No discriminación | Principal | HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | Verificación total |
| Libertad de asociación y convenios | Principal | HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | Verificación total |
| Explotación infantil | Principal | HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | Verificación total |
| Trabajo forzados | Principal | HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | Verificación total |
| Prácticas de seguridad | Adicional | HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | Verificación total |

| Indicadores de desempeño de Derechos Humanos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Aspecto** | | **Código G3** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Derechos de los indígenas | Adicional | HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | Verificación total |
| **Indicadores del desempeño de Sociedad** | | | | |
| **Aspecto** | | **Código G3** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Comunidad | Principal | SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | Verificación total |
| Corrupción | Principal | SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | Verificación total |
| | Principal | SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | Verificación total |
| | Principal | SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | Verificación total |
| Política pública | Principal | SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". | Verificación total |
| | Adicional | SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | Verificación total |
| Comportamiento de competencia desleal | Adicional | SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | Verificación total |
| Cumplimiento normativo | Principal | SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | Verificación total |
| **Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos** | | | | |
| **Aspecto** | | **Código G3** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Salud y seguridad del cliente | Principal | PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | No aplica |
| | Adicional | PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Verificación total |

| Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspecto | | Código G3 | Descripción | Conclusión |
| Etiquetado de productos y servicios | Principal | PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | Verificación total |
| | Adicional | PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Verificación total |
| | Adicional | PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | Verificación total |
| Comunicaciones de Marketing | Principal | PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promociónales y los patrocinios. | Verificación total |
| | Adicional | PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes. | Verificación total |
| Privacidad del cliente | Adicional | PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | Verificación total |
| Cumplimiento normativo | Principal | PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | Verificación total |

**SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO**

| Impacto de productos y servicios | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Aspecto** | | **Código** | **Descripción** | **Conclusión** |
| Cartera de productos | Información | FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. | Verificación total |
| | Información | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. | Verificación parcial |
| | Información | FS3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones. | Verificación parcial |
| | Información | FS4 | Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio. | Verificación total |
| | Información | FS5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. | Verificación total |
| | Indicador | FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector. | Verificación total |
| | Indicador | FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | Verificación total |
| | Indicador | FS8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | Verificación total |
| Auditoria | Indicador | FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorias para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. | Verificación total |
| Activismo Accionarial | Indicador | FS10 | Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales. | Verificación total |
| | Indicador | FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. | Verificación total |
| | Indicador | FS12 | Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. | Verificación total |
| Comunidad | Indicador | FS13 | Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo. | Verificación total |
| | Indicador | FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | Verificación total |
| Etiquetado de productos y servicios | Información | FS15 | Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros. | Verificación total |
| | Indicador | FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | Verificación total |

PRICEWATERHOUSECOOPERS

**TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:**

- **Verificación total**: Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial**: No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para está se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible**: Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica**: En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

## ANEXO III. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

**Alianza Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE):** Es una iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa.

**AENOR:** Entidad que desarrolla tareas de normalización y certificación en España.

**ARCO:** Plataforma tecnológica utilizada en Ibercaja.

**Benchmark**: Grupos de referencia.

**Benchmarking:** Técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema en comparación con algún parámetro de referencia.

**CECA:** Confederación Española de Cajas de Ahorros.

**Chip EMV:** Sistema que aporta mayor seguridad en las transacciones de medios de pago.

**CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**Cobertura de la morosidad**: Relación entre los fondos constituidos para la cobertura del riesgo de crédito (fondo específico y fondo genérico) y el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio.

**Coeficiente de solvencia**: Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo a la Circular 5/93 de Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

**CoP**: Comunicación del Progreso presentada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact).

**Core Capital**: Ratio que mide la solvencia de una entidad financiera. Es la relación (en porcentaje) que existe entre el capital básico –compuesto por capital y reservas– del que se puede disponer inmediatamente, frente al valor de las deudas a las que hace frente la entidad por sus operaciones.

**$CO_2$**: Dióxido de carbono.

**Crisotilo:** Fibra mineral de propiedades aislantes.

**EXPOZARAGOZA 2008:** Exposición Internacional *"Agua y Desarrollo Sostenible"* celebrada en Zaragoza en el año 2008.

**Desintermediación**: Recursos gestionados fuera de Balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros de ahorro,...).

**Eficiencia:** Capacidad de generar el máximo de resultados con el mínimo de recursos.

**EFQM**: Modelo Europeo de Excelencia, es el más ampliamente utilizado y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones. Desde sus inicios la EFQM se ha orientado por la visión de ayudar a crear organizaciones europeas fuertes que practiquen los principios de la administración de la calidad total en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades donde operan.

**EQUOS**: Estudio de Calidad Objetiva Sectorial centrado en el sector bancario, tanto en la medición de la calidad prestada en las redes comerciales (RCB) como en los servicios de banca telefónica (CCB).

**Factoring**: Es la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales por un titular, originados por la entrega de bienes o prestación de servicios que ostenta frente a terceros, a un intermediario que asume la titularidad de dichos créditos.

**FEDER**: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

**Formación on-line**: Sistema de formación a través de Internet.

**Gases efecto invernadero**: Contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles y otros medios.

**Global Reporting Iniciative (GRI)**: Iniciativa creada con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Su web es www.globalreporting.org.

**$H_2O$**: Sustancia química cuyo estado líquido es comúnmente llamado agua y cuyo nombre sistemático es oxidano.

**ICO**: Instituto de Crédito Oficial.

**I-mode**: Conjunto de tecnologías y protocolos diseñados para poder navegar a través de mini páginas diseñadas específicamente para dispositivos móviles.

**Índice de eficiencia**: Representa la capacidad de los ingresos para absorber los gastos de explotación en que se ha incurrido. Cuanto menor sea este índice, más eficiente es la organización.

**Intranet**: Red informática privada por la que se transmite información.

**ISO 9001:2000**: Norma de gestión de calidad.

**ISO 14001: 2004**: Norma de gestión ambiental.

**Leasing** (arrendamiento financiero): Operación financiera que permite a los empresarios (denominados arrendatarios financieros) obtener bienes mediante un crédito otorgado por una entidad financiera (arrendador financiero).

**Materialidad**: (Ejercicio de materialidad) Es un anglicismo que se refiere a materiality y por lo tanto a las cuestiones clave y principales (lo más importante para los grupos de interés, por ejemplo).

**Margen Básico:** Margen de Intermediación + Comisiones netas percibidas.

**Margen de Explotación**: Margen Ordinario + Otros productos de explotación – Gastos de personal – Otros gastos generales de administración – Amortizaciones – Otras cargas de explotación.

**Margen de Intermediación**: Intereses y rendimientos asimilados – Intereses y cargas asimiladas + Rendimiento de instrumentos de capital.

**Margen Ordinario**: Margen de Intermediación + Comisiones percibidas – Comisiones Pagadas + Resultado de Operaciones Financieras (neto) + Diferencias de cambio (neto).

**MIFID:** Directiva europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros que tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor.

"**Mystery Shopping**": Técnica que utiliza la compra simulada para conocer la calidad real de productos y servicios percibida por el consumidor final.

**OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico,** es una organización de cooperación internacional, compuesta por 30 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales.

**ONG**: Organización no gubernamental de carácter privado, con fines y objetivos humanitarios y sociales definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de organismos internacionales.

**PAC:** Ayudas de la Política Agraria Comunitaria.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact):** Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su página web es: www.globalcompact.org y en España www.pactomundial.es.

**Phishing**: Modalidad de ataque informático consistente en engañar al usuario mediante el envío de mensajes de correo electrónico suplantando a entidades financieras.

**Premios Vendor:** Una de las distinciones empresariales y profesionales más antiguas y de mayor prestigio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**Producto Interior Bruto (PIB):** Es el total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado.

**Pyme:** Pequeña y Mediana Empresa.

**Ranking**: Clasificación.

**Rating**: Calificación que indica el nivel de riesgo crediticio y solvencia de un emisor de renta fija, otorgada por una empresa independiente (agencia de calificación).

**Ratio**: Relación que existe entre dos magnitudes.

**Ratio Bis o Coeficiente de Solvencia:** Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo con la Circular 5/93 del Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

**Recursos gestionados**: Magnitud patrimonial representativa del volumen que gestiona la Entidad, tanto dentro de su Balance (acreedores y crédito a la clientela) como fuera de él (Desintermediación).

**Rentabilidad**: Capacidad de generar beneficio.

**Renting** (Arrendamiento Empresarial): Es el contrato por el que una de las partes (arrendador empresarial), se obliga a ceder a otra (arrendatario empresarial) el uso de un bien de utilidad empresarial por tiempo determinado y contra el pago de un precio que viene expresado normalmente en términos de cuota de arrendamiento periódica.

**SMS** (Short Message Service): Es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

**Solvencia**: Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en los plazos estipulados de vencimiento.

**SPAINSIF**: Foro español de Inversión Socialmente Responsable.

**STIGA**: Empresa dedicada a medir la Calidad del Servicio y la Satisfacción de Clientes.

**Tarjeta de crédito:** Medio de pago con cargo en cuenta diferido.

**Tarjeta de débito:** Medio de pago con cargo en cuenta inmediato.

**Tasa de morosidad**: Porcentaje que representa el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio sobre el total del crédito a la clientela.

**Tóner**: Producto utilizado en la impresión sobre papel.

**TPV**: Terminal Punto de Venta. Dispositivo que, mediante acceso telefónico, solicita autorización para realizar un pago con tarjeta.

**WAT** (protocolo de aplicaciones inalámbricas): Estándar abierto internacionalmente para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p.ej. acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.