Informe Anual 2010

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 23

4. El Buen Gobierno 36

5. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 50

6. Los Grupos de Interés 56

7. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 63
   - 7.1. Clientes 63
   - 7.2. Empleados 82
   - 7.3. Proveedores 101
   - 7.4. Sociedad 103
     - 7.4.1. Dimensión económica 103
     - 7.4.2. Dimensión ambiental 105
     - 7.4.3. La Obra Social 116

Anexos:

I Índice de indicadores GRI G3, suplemento para el Sector Financiero y tabla de referencia cruzada de indicadores GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas

II Informe de revisión independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja 2010

III Glosario de términos y acrónimos

PRESENTACIÓN

Presentamos, por sexto año consecutivo, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja Año 2010 en el que se resumen los principios, políticas, enfoques de gestión, estrategias y desempeños de la Entidad en los ámbitos económico, medioambiental, social y de buen gobierno, que son más relevantes para nuestros Grupos de Interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad).

En 2010, la severidad de la crisis surgida a mediados del 2007 ha seguido marcando el pulso económico de nuestro país. La debilidad de la demanda interna, la alta tasa de desempleo, la disminución de la renta disponible y las dificultades de acceso a la financiación en los mercados mayoristas, han tenido sus efectos negativos en la actividad del sector financiero español, con débiles crecimientos de los volúmenes de negocio, altas tasas de morosidad y unas cuentas de resultados que se han visto presionadas por el encarecimiento de los recursos y las importantes dotaciones que se han tenido que realizar para cubrir insolvencias y saneamientos.

En ese marco, Ibercaja ha seguido desarrollando su modelo de banca minorista basado en la calidad del servicio, la profesionalidad de sus equipos y la cercanía al cliente, focalizando sus esfuerzos en mantener sus fortalezas financieras en cuanto a solvencia, liquidez y calidad de los activos, y preservando los resultados en un entorno, como se ha indicado, sumamente competitivo.

Ibercaja ha finalizado el 2010 con un índice de solvencia básico *(core capital)* del 9,70%, uno de los más elevados del sector; las disponibilidades de liquidez superan los 5.100 millones de euros, el 12% del activo –de las más altas del sistema– y una *ratio* de morosidad del 3,67%, dos puntos inferior al conjunto de entidades de crédito. Los beneficios netos atribuidos al Grupo han ascendido a 104 millones de euros, tras destinar de forma cautelar 88 millones de euros para seguir reforzando la solvencia de la Caja.

En una coyuntura de baja actividad económica y de contracción de la demanda, la actividad crediticia de Ibercaja ha sido más elevada que la media del sector de las cajas de ahorros. Durante el año se han formalizado más de 88.000 operaciones de crédito y leasing a particulares y empresas, con un volumen que supera los 5.300 millones de euros. Estas cifras expresan el compromiso de Ibercaja de facilitar el acceso a la financiación a familias y empresas y de contribuir al desarrollo económico en su ámbito de actuación.

En paralelo a su actividad financiera, Ibercaja ha desarrollado una intensa labor social y medioambiental. La Caja ha aplicado en este ejercicio 38 millones de euros para llevar a cabo las actividades de su Obra Social, que se han orientado principalmente a proyectos asistenciales, sociales y educativos. También ha seguido apoyando económicamente aquellas iniciativas innovadoras y de calidad que incorporan aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación del medio ambiente.

Ibercaja reafirma, un año más, su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medioambiente y Anticorrupción. Estos Principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en su cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con sus grupos de interés.

En este Informe –que 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»– se ha incorporado el Comunicado de Progreso (CoP) con los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

La elevación de los niveles de capitalización que van a imponer las medidas anunciadas por el Gobierno y la entrada en vigor de las adoptadas por el Comité de Supervisores Bancarios de Basilea (Basilea III), junto con las presiones alcistas de los costes financieros y la lenta recuperación de la economía, constituyen algunos de los rasgos del nuevo escenario al que deberá enfrentarse el sistema financiero de nuestro país. Ibercaja afronta el reto de aunar esfuerzos para seguir prestando servicios financieros de calidad a familias y empresas, con la mirada puesta en la optimización de la cuenta de resultados para seguir reforzando la solidez de su balance.

El sector financiero español está inmerso en un proceso de reestructuración que, en el caso de las Cajas de Ahorros, es de gran calado y trascendencia ya que afecta a su propia naturaleza jurídica. La promulgación en julio de 2010 del Real Decreto Ley 11/2010 de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, ofrece a estas entidades diversas alternativas para adaptarse a un nuevo modelo empresarial que les permita competir en un entorno en el que el tamaño, la fortaleza de los recursos propios y la facilidad de acceso a los mercados financieros mayoristas, van a ser factores estratégicos relevantes.

Ibercaja analizará las diferentes posibilidades que ofrece el nuevo marco normativo para adoptar el modelo de gestión que le permita mantener las funciones financieras y sociales para las que fue creada –y que ha venido cumpliendo a lo largo de sus más de 130 años de vida–, preservando las fortalezas financieras y manteniendo el elevado nivel de competencia que le han permitido afrontar la crisis actual desde parámetros superiores a la media del sector.

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, 2
50008 Zaragoza
España

PERÍODO CUBIERTO POR EL INFORME

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2010.

FECHA DEL INFORME ANTERIOR

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2010 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2009.

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, 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 sirvió 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 Ahorros 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 políticas, el diseño de las estrategias y la fijación de los objetivos.

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 períodos 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, así como la tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3.

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 2010 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

El Grupo Financiero Ibercaja –en el que se integran sociedades cuya finalidad es el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros– 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 cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad se administran 71 fondos de inversión y 14 Sociedades de Inversión de Capital Variable.

El Grupo Ibercaja ha sido la segunda entidad con mejor evolución del patrimonio gestionado de entre las diez mayores gestoras de España. Este mejor comportamiento relativo ha provocado un fuerte incremento de cuota de mercado hasta el 3,31%, frente al 3,05% con que se cerró el pasado año, y ha situado al Grupo Ibercaja en la séptima entidad por volumen en España, por delante de entidades de mayor tamaño e implantación.

Cuatro de dichos fondos están entre los más rentables de España (Ibercaja Alpha, Ibercaja Emergentes, Ibercaja Latinoamérica e Ibercaja Bolsa USA) según la clasificación elaborada por el diario económico *Cinco Días*. Ibercaja Alpha aparece dentro de la clasificación elaborada por Citywire como uno de los fondos mixtos más rentables de Europa. La buena evolución de este fondo también fue recogida en la edición digital del prestigioso diario económico *The Wall Street Journal,* como uno de los mejores fondos globales de renta variable a nivel mundial.

IBERCAJA PENSIÓN EGFP, S.A.

Entidad Gestora de Fondos y Planes de Pensiones, distribuidos en Planes de Empleo e Individuales, Ibercaja Pensión ocupa la quinta posición en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 5,33%, lo que supone una ganancia de 19 puntos básicos en el año. Gestiona planes de clientes y compromisos por pensiones de más de 220 empresas o entidades promotoras. El número total de partícipes se sitúa sobre los 250.000.

En Planes del Sistema Individuales, la cuota de mercado ha superado a la del pasado año hasta situarse en el 2,48%, manteniéndose en el décimo lugar en el ranking. En términos de rentabilidad los planes individuales de Ibercaja ocupan excelentes posiciones, el 30% se encuentran situados dentro del primer cuartil de rentabilidad según su clasificación nacional.

En Planes del Sistema de Empleo, la Entidad mantiene el cuarto puesto dentro de este segmento de negocio, según los últimos datos publicados por Inverco, con un importante aumento en cuota de mercado, alcanzando el 10,29% frente al 10,04% a cierre del ejercicio 2009, y administra dos Planes entre los 10 más grandes del país.

Por otra parte, en 2010 se 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 seguros 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.

En 2010 la cuota de mercado se ha incrementado en 8 puntos básicos, pasando del 2,55 al cierre de 2009 al 2,63 al cierre de 2010. Ibercaja Vida ocupa el décimo puesto en el ranking de provisiones de seguros de vida y es la tercera aseguradora de entre las Cajas de Ahorros. Al cierre de 2010 ocupa el cuarto puesto en el ranking de primas de seguros de vida, ganando dos puestos respecto al cierre del año anterior.

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 ha sido del 43%, lo que mantiene a la Aseguradora en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, alcanzando al cierre de 2010 una cuota de mercado del 18,50% del patrimonio asegurado en PIAS y del 17,80% en pólizas. El crecimiento en Rentas Vitalicias ha sido del 24%.

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.

IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A.

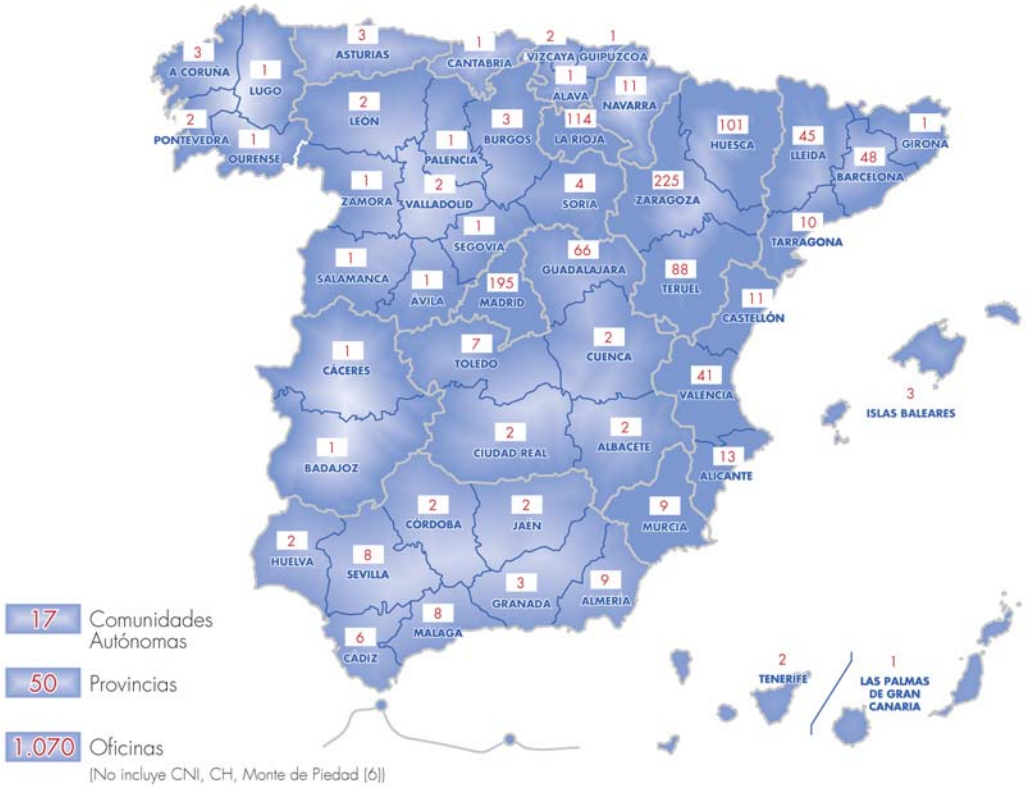
Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing y renting, herramientas de financiación que han permitido modernizar la maquinaria de las empresas, ya que facilita la compra y, por tal motivo, mejoran las condiciones de trabajo de los empleados y contribuye a la viabilidad de la empresa.

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.

IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

Ibercaja tiene 1.076 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional. Este número incluye 6 centros correspondientes a Negocio Inmobiliario, Centro Hipotecario y Monte de Piedad.

DIMENSIÓN NACIONAL



La estructura funcional de Ibercaja en 2010

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
Dirección del Grupo Financiero	Dirección de Desarrollo Organizativo		Comunicación
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 distribuidos a través de la plataforma de Inversis.

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

Libretas, cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.

Depósitos a plazo.

Depósitos combinados.

Depósitos estructurados sobre tipos de interés.

Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.

Planes de Ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros 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 órdenes *stop loss* por cualquier canal.

Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.

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.

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, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). En el año 2009 se renovó dicho Sello, tras una evaluación realizada por AENOR, fijando el nivel de Excelencia de Ibercaja en más de 550 puntos EFQM.

Dentro de la implicación de Ibercaja con la Excelencia y su difusión entre el tejido empresarial, la Entidad forma parte del Comité de Gobierno del Club de Excelencia en Gestión, organismo representante de EFQM en España.

En 2010, Ibercaja se ha incorporado al grupo de empresas que forman parte de Madrid Excelente, al conseguir adherirse a la marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid. Madrid Excelente reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas.

También en 2010 se ha renovado la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental implantado en la Sede Central y se ha actualizado y superado, conforme a la nueva versión 2008, la auditoría de revisión de la norma ISO 9001 correspondiente al diseño, desarrollo, comercialización y distribución de los planes de pensiones individuales.

Dentro del Plan Estratégico 2008-2011 se contempla como objetivo fundamental seguir avanzando para la consecución, a lo largo del período considerado, de una mejora en la puntuación obtenida el pasado año.

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)	2010	2009	2008
Grupo Ibercaja			
Activo total	44.988.820	44.691.025	44.066.386
Crédito a clientes bruto	33.776.151	34.212.526	33.083.894
Cartera de valores	8.111.114	6.854.520	6.106.240
Recursos totales gestionados	48.313.299	48.843.920	47.162.087
–Recursos fuera de balance	9.151.095	9.284.379	7.899.728
Reservas	2.581.894	2.475.822	2.303.755
Recursos propios computables	3.387.398	3.437.184	3.332.439
Tasa de morosidad del crédito (%)	3,67	3,34	2,17
Cobertura total de la morosidad (%)	63,37	77,34	103,54
Ratio BIS (%)	14,29	13,59	13,29
Core capital (%)	9,70	8,78	8,27
Margen de intereses	531.116	679.393	645.904
Margen bruto	806.388	967.856	942.455
Beneficio antes de impuestos	133.527	181.566	273.977
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	103.604	143.701	219.639
Índice de eficiencia (%)[1]	58,66	49,29	51,49
Ibercaja			
Número de oficinas	1.076	1.085	1.085
Número de empleados (plantilla total)	4.920	4.946	4.891
Número de cajeros automáticos	1.181	1.207	1.174
Número clientes canales a distancia	945.484	868.735	792.924
Volumen de actividad por oficina[2]	76.291	76.550	73.959
Volumen de actividad por empleado[2]	16.685	16.793	16.407
Presupuesto de la Obra Social	42.000	56.175	62.417

[1] Gastos de administración / margen bruto.

[2] Volumen de Actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

	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 2010

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Actividad Financiera

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja –que recoge el saldo de los recursos de clientes y crédito a clientes– es al finalizar el año de 82.089 millones de euros. Los recursos de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 48.313 millones, de los que 9.151 millones corresponden a los de fuera de balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, etc.).

El crédito a clientes bruto asciende a 33.776 millones. La ratio de morosidad del crédito, 3,67%, 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 63,37%.

El Grupo ha obtenido en 2010 un beneficio neto atribuido de 104 millones de euros, tras destinar 88 millones de forma cautelar para seguir reforzando su solvencia.

Ibercaja mantiene una sólida situación patrimonial. El coeficiente de solvencia se sitúa en el 14,29%, 70 puntos básicos más que al finalizar 2009, mientras el core capital en el que se incluyen los recursos de mayor calidad sube 92 puntos básicos en el año hasta el 9,70% de los activos ponderados por riesgo.

La liquidez de Ibercaja –incluyendo la póliza disponible en el Banco Central Europeo– se eleva a final de 2010 a 5.126 millones de euros, representando el 12,04% del balance individual.

Standard & Poor's confirmó en julio el rating tanto de largo como de corto plazo de Ibercaja, manteniéndolo en los niveles «A» y «A-1», respectivamente. Moody's no ha modificado el rating de Ibercaja aunque en un proceso generalizado que afecta a treinta entidades lo ha colocado en revisión ante una eventual rebaja de la calificación del riesgo soberano.

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

–**Ibercaja Gestión** se ha situado como la séptima gestora del país (el año pasado era la novena) y ha liderado el crecimiento del sector de fondos de inversión, alcanzando una cuota de mercado del 3,31%.

–**Ibercaja Pensión** mantiene la quinta posición entre las Gestoras por patrimonio administrado, con una cuota de mercado del 5,33%, lo que supone una ganancia de 19 puntos básicos en el año.

En relación al Sistema de Calidad correspondiente al Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de los PIP, se ha renovado por AENOR la certificación de la norma ISO 9001. Permanecerá vigente hasta 2011.

–**Ibercaja Vida** ha incrementado su cuota de mercado en 8 puntos básicos, pasando del 2,55% al cierre de 2009, al 2,63% al cierre de 2010.

–El crecimiento en **Planes Individuales de Ahorro Sistemático** (PIAS) durante el año 2010 ha sido del 43%, lo que mantiene a la Aseguradora en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, alcanzando al cierre de 2010 una cuota de mercado del 18,50% del patrimonio asegurado en PIAS y del 17,80% en pólizas.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

CERTIFICADO DE GESTIÓN AMBIENTAL

En el mes de julio, AENOR efectuó la auditoría de renovación 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, y extendiéndose su validez hasta 2013.

En su informe de auditoría, la entidad certificadora AENOR destacó la gran implicación del personal vinculado al funcionamiento del Sistema, especialmente en lo relativo a la búsqueda de la mejora continua, la exhaustividad y el alto grado de análisis de la información, las actuaciones que se llevan a cabo para la reducción y prevención de la contaminación, el esfuerzo económico y personal de la organización para adecuar sus instalaciones anticipándose incluso a la entrada en vigor de restricciones normativas y su gran implicación en iniciativas voluntarias.

CONVOCATORIA PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Se ha publicado la 8.ª Convocatoria de Proyectos Medioambientales. Durante el año 2010 se han materializado las ayudas a los 11 proyectos medioambientales seleccionados en la pasada edición, con una inversión total de 123.900 euros.

DIMENSIÓN SOCIAL

ÓRGANOS DE GOBIERNO

El 30 de mayo culminó el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectó a la mitad de la Asamblea y resto de los Órganos de Gobierno y supuso la incorporación de 8 nuevos miembros al Consejo de Administración y 4 a la Comisión de Control.

REPRESENTACIÓN SINDICAL

El proceso electoral que tiene lugar cada cuatro años finalizó el pasado 24 de noviembre. En esta fecha se procedió a la elección de 138 representantes de los empleados. Acudieron a depositar sus votos 2.752 empleados, de un total de 3.528 con derecho a voto, lo que supone una participación del 78%.

CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO PROFESIONAL

En el año 2010 la plantilla de la Entidad es de 4.920 personas, de las que el 95% contaba a finales de 2010 con un contrato indefinido.

En 2010 se ha efectuado un total de 195 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 51 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Por otra parte se han realizado 884 promociones de ascenso de nivel por distintas causas.

OBRA SOCIAL

Ibercaja ha dotado a su Obra Social para el ejercicio 2010 con 42 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 2010 que se incluye en el Capítulo III del INFORME ANUAL.

CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS ASISTENCIALES Y SOCIALES

Durante este año 2010 se han desarrollado un total de 195 proyectos que fueron seleccionados en la pasada «Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales 2010» que contaron con una dotación superior a 4 millones de euros y se ha convocado por sexto año consecutivo la correspondiente al año 2011.

PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

La Obra Social de Ibercaja ha destinado más de un 1% 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 2010, la Obra Social ha convocado por tercer año consecutivo la edición de Becas Nacionales Ibercaja de Investigación, habiendo sido seleccionados 6 proyectos, con una dotación individual de 20.000 euros.

En el mismo ámbito de la investigación se convocaron también 6 becas posdoctorales dotadas con 30.000 euros cada una, para la realización de proyectos en Universidades y Centros Superiores en el extranjero durante el curso académico 2010-2011 en el ámbito de la Biología, la Medicina y las Tecnologías.

GESTIÓN DEL PABELLÓN PUENTE

Ibercaja ha asumido por un período de quince años la gestión del inmueble diseñado por la arquitecta Zaha Hadid para la Expo Zaragoza 2008. La Caja quiere convertirlo en un centro expográfico activo que sea un referente cultural para la ciudad y alcance prestigio internacional.

PREMIOS, CLASIFICACIONES Y OTRAS DISTINCIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2010

SELLO MADRID EXCELENTE

La Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el sello Madrid Excelente en la Comisión de Calidad celebrada en julio. Madrid Excelente es la marca del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas. El sello Madrid Excelente no se fija en un producto o servicio, sino que analiza la calidad global de la gestión de la empresa; es decir, la organización es observada a 360 grados, por la innovación, por la responsabilidad social y por la satisfacción de los clientes. En palabras de la propia Fundación Madrid Excelente, «la distinción de Ibercaja con el Sello otorgado refleja la confianza de los consumidores, el reconocimiento de la sociedad en su conjunto y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid».

EURO DE ORO ENTIDAD FINANCIERA DEL AÑO 2009

Concedido a Ibercaja por AUSBANC CONSUMO (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios) en su XX Convocatoria. El premio se falló el 4 de febrero de 2010 y fue entregado el 25 de febrero.

EL GRUPO FINANCIERO DE IBERCAJA

Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Financiero de Ibercaja acumulan un total de 25 premios otorgados por las principales agencias de análisis y los medios de comunicación.

En 2010 el diario *Cinco Días* y Lipper han concedido los premios siguientes:

–Ibercaja Capital Mejor Fondo Mixto Renta Variable Euro a 3 años.

–Ibercaja Capital Mejor Fondo Mixto Renta Variable Euro a 5 años.

El Plan de Empleo de Endesa, que gestiona Ibercaja Pensión, ha sido elegido mejor fondo de España 2009 en la modalidad de empleo. Este galardón ha sido concedido por la European Pensión Fund Awards. La entrega de premios tuvo lugar el 7 de diciembre de 2010.

LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

Ha recibido en 2010 las siguientes distinciones:

–Premio **ACODEM 2010 a Entidades Solidarias** (Asociación Cordobesa de Esclerosis Múltiple). Otorgado a Ibercaja por su sensibilidad y compromiso.

–Premio **ATADES** en la categoría Institución que se ha caracterizado por su apoyo a las personas con discapacidad intelectual. Por unanimidad se otorga el premio «**Institucional**» a la Obra Social de Ibercaja.

–Premio **ASADICC** (Asociación de Ayuda al Discapacitado de Caspe y Comarca). En su IV Edición se otorga a Ibercaja por su compromiso y vocación de trabajo a favor de la integración de las personas con discapacidad.

–Premio **DONANTES DE SANGRE ZARAGOZA**. Se premia a Ibercaja con la más alta distinción: **la insignia de Oro y Diamantes** que fue entregada en junio de 2010.

–Premio **COCEMFE-FAMA, ALBACETE** en sus XXI Jornadas de Integración y Entrega de Premios se otorga el premio «**ENTIDAD**» a Ibercaja por su implicación y apoyo al centro de Atención Integral COCEMFE-FAMA.

–Premio **AFANTES**. Concedido a Ibercaja por su apoyo y ayuda para poner en marcha las iniciativas afrontadas con el único propósito de dar atención de calidad a pacientes de Alzheimer.

3 IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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 134 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** sobre los que se ha definido la **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS** de la Entidad.

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 ha venido 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.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja (Magnitudes Básicas, pág. 13).

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 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 al margen 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 para evitar que lleguen a esa situación de exclusión.

A su vez la Obra Social 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. La Obra Social.

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 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. La Obra Social.

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 los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EL MEDIO AMBIENTE

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.

Mediante su Obra Social, Ibercaja está prestando una atención especial a la **divulgación**, la **sensibilización** y la **conservación** de los espacios naturales y del patrimonio cultural e histórico.

Ver Capítulos 7.4.2. Dimensión ambiental y 7.4.3. La Obra Social.

LA OBRA SOCIAL

La Obra Social 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, 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. La Obra Social, de este Informe, y Capítulo III. Memoria de la Obra Social 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.

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.

Valores	Clientes	Personas	Sociedad
Solidez	Caja fiable que transmite 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 relacionadas 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 Y ESTRATEGIA DE GESTIÓN

Los Principios de Sostenibilidad antes detallados se encuentran integrados en el Modelo de Gestión de Ibercaja, cuyo **enfoque** y **estrategia** son los siguientes:

ENFOQUE

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 permiten a Ibercaja mantener un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 6. Los Grupos de Interés.

Cercanía al cliente

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 24,44% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 43,77%, 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 permitieron 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 fue renovado en 2009 con una valoración de más de 550 puntos EFQM, y será de nuevo sometido a renovación a finales del próximo 2011.

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 participación, 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

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico (incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión), Ibercaja ha seguido apoyando la financiación empresarial.

Durante 2010, Ibercaja se ha mantenido como una de las entidades financieras de nuestro país más activas en la concesión de las líneas ICO Pymes, consolidando la novena posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos, puesto que había alcanzado el pasado año.

Ver el Capítulo 7.1. Clientes.

Inversión Socialmente Responsable

Ibercaja forma parte con su gestora Ibercaja Pensiones de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (ISR) constituido en 2009. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro interesada en promover la ISR en España.

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 este 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 estos.

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.

En dos de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones está incorporada la cláusula «no se invertirá en corporaciones del sector armamentístico».

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. **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 2010, la Entidad ha conseguido el objetivo de seguir manteniendo una ratio de mora inferior a la media del sector y unos niveles de solvencia entre los mejores de las entidades financieras.
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 2010, se ha puesto en marcha el nuevo modelo de gestión personalizada para la atención de clientes particulares de alto valor con el objetivo de que Ibercaja se configure como una entidad de referencia para este segmento de clientes.

3. **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 2010, se ha continuado trabajando en la rentabilización de las oficinas abiertas en el Plan Estratégico 2005-2007 a través del mantenimiento de un plan comercial y una comunicación diferenciada y un seguimiento individualizado de los resultados conseguidos.
4. **Mejora de la eficiencia** 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 2010, la Unidad de Control del Gasto ha puesto en marcha una serie de medidas para mejorar los objetivos de eficiencia y productividad del gasto que se han concretado en una reducción generalizada de los gastos generales.
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.

El **Plan Estratégico de la Obra Social** marca las líneas maestras que permiten desarrollar una Obra Social innovadora, comprometida, cercana, eficiente y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad.

El **Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja** recoge, sistematiza y proyecta 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 la unidad 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.

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 incorporado en la web corporativa www.ibercaja.es.

El INFORME ANUAL 2010 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

IV Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

AVANCES PRODUCIDOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde el año 2005, en el que se presentó el primer Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, la Entidad ha realizado 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 en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), desde el que se ha impulsado la implantación de la RSC en el sector de Cajas y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad. En el año 2010 se ha trabajado en el de «Educación Financiera».

–Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación para cada uno de ellos.

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

–Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.

–Inclusión de nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores para impulsar el conocimiento y cumplimiento en la 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). En el año 2009 se realizó la renovación del mismo consiguiéndose más de 550 puntos.

–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.

–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.

–Participación, como socio fundador, en la constitución de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.

–Un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social que refuerza la colaboración en el ámbito social y medioambiental.

RESPUESTA A LOS COMPROMISOS AÑO 2010

ÁMBITO ECONÓMICO

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

REALIZADO. La *ratio* de solvencia se ha situado en el 14,29 y la de morosidad en el 3,67.

Ver capítulo 2. El Grupo.

–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.

REALIZADO. Se han suscrito con el **ICO** convenios de colaboración en las siguientes líneas de financiación: Inversión Nacional, Liquidez, Fomento del Empleo, Economía Sostenible y Plan Avanza (TIC. Tecnología de la Información y la Comunicación, Jóvenes y Universitarios, Ciudadanía Digital).

Ver capítulo 7.1. Clientes.

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

REALIZADO. Pese a la coyuntura económica nada favorable, se ha mantenido una destacada actividad a través de las líneas de financiación bonificadas abiertas con el ICO y con diversas Sociedades de Garantía Recíproca.

Ver capítulo 7.1. Clientes.

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.

REALIZADO. Se ha conseguido la renovación de la Certificación que lleva consigo la mejora continua.

–Reducción de materiales plásticos como soportes publicitarios.

REALIZADO. Se ha sustituido por otros materiales más ecológicos y se ha reducido su consumo.

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

REALIZADO. Se ha reducido considerablemente el consumo energético en la Sede Central y se han llevado a cabo diversas actuaciones tanto en dicha Sede como en algunas oficinas.

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

EN PROCESO. Se fijó un objetivo bianual de reducción de papel y será en 2011 cuando se realice la evaluación. En cuanto a la utilización de papel reciclado, ha quedado implantada de forma generalizada en los Servicios Centrales y en la Red de Oficinas.

Ver capítulo 7.4.2. Dimensión ambiental.

ÁMBITO SOCIAL

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

REALIZADO. 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 período.

Ver capítulo 7.4.3. La Obra Social.

CLIENTES

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

REALIZADO. En 2010 la Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el sello Madrid Excelente como reconocimiento de la calidad y excelencia en la gestión con sus clientes.

Se está trabajando para conseguir una puntuación mayor en la renovación del Sello a la Excelencia, a realizar en 2011.

–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.

EN PROCESO. Se están analizando las situaciones especiales en las que se aprecian dificultades para atender los compromisos asumidos, concediendo moratorias y adecuando tipos de interés y vencimientos a las nuevas capacidades de pago de los clientes.

Ver capítulo 7.1. Clientes.

–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.

REALIZADO. Ibercaja se adhirió al «Convenio-Marco de colaboración, suscrito el 30 de mayo de 2010, entre la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España para el desarrollo de actuaciones en el marco del Plan de Educación Financiera 2008-2012» y ha empezado a desarrollar las acciones propuestas en dicho convenio.

EMPLEADOS

–Elaboración y desarrollo de un Plan de Comunicación Interno.

REALIZADO. Con la creación de un nuevo espacio denominado «Informa RRHH», publicado en el Portal del Empleado.

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

REALIZADO. Se ha consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados.

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

REALIZADO. Mediante el lanzamiento de campañas solidarias, a través de un espacio habilitado en el Portal del Empleado.

Ver capítulos 5. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 6. Los Grupos de Interés y 7.2. Empleados.

PROVEEDORES

–Avanzar en el proceso de homologación.

EN PROCESO. Se ha avanzado con los proveedores incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental y se ha mejorado el seguimiento de los gestionados a través del departamento de Administración de Compras.

Ver capítulo 7.3. Proveedores.

COMPROMISOS 2011

CLIENTES

–Avanzar en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes, mediante la renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).

–Implementación de nuevas mejoras en los soportes tecnológicos más utilizados y el modelo de comunicación multicanal para todos los clientes.

–Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten a los clientes el acceso al pago telemático de los servicios de las Administraciones Públicas.

–Promover entre los clientes el uso del autoservicio para ayudarles en sus gestiones, ofreciendo a la vez asesoramiento personalizado cuando lo requieran.

MEDIO AMBIENTE

–Reducir el consumo de papel e incrementar el uso del reciclado.

–Mejora del uso eficiente de la energía y reducción del consumo eléctrico.

–Disminuir el consumo de materiales plásticos.

PROVEEDORES

–Avanzar en el Sistema de Homologación de Proveedores.

EMPLEADOS

–Realizar un estudio completo de Clima Laboral dirigido a toda la plantilla.

–Incrementar la oferta formativa a través de Ibercampus incorporando cursos de larga duración.

–Impartir formación específica en riesgos.

–Facilitar el acceso al Portal del Empleado al colectivo de jubilados.

–Incorporar en los canales de comunicación interna una recopilación de «Preguntas Frecuentes» con información de interés para la plantilla.

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 2010 se encontraban pendientes de designar o proclamar dos Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales y un Consejero General 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	30
Comunidad Autónoma de Aragón	32
Entidad Fundadora	14
Empleados	11
TOTAL	**149**
Hombres	114
Mujeres	35

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 estos a los fines propios de la Institución y los presupuestos anuales de la Obra Social.

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 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.

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
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 período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos 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	3.184
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	379
Consejo de Administración	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	330
Comisión de Control	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	144
Comisión de Retribuciones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	4
Comisión de Inversiones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	8

** Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo. Remuneraciones percibidas por el personal clave de dirección, hasta el nivel de Subdirector, inclusive, por lo que el número de personas consideradas es de 16 frente a 7 del ejercicio anterior.*

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 56 años. El 83% 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 solo 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. **De conformidad con lo establecido en los Estatutos**, la representación **en la Asamblea General** de los Impositores de todas las zonas de actuación supone el 41%, de las Corporaciones Municipales el 21%, de la Comunidad Autónoma de Aragón el 21%, de la Entidad Fundadora el 10% y de 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 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, medio ambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social 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, también, 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 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.

–Se realizó 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.

–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.

–En 2010 se han incorporado, en el apartado de «Productos» de dicha web, enlaces a los portales: «Finanzas para todos» del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España, y al de «Red española. Educación financiera» de la CECA, iniciativas a las que Ibercaja está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de dichos productos.

–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.

–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 Estructurados de Riesgo Mixto.

–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 hallan 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 se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y 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 y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

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.

Por su parte, la Auditoría Interna se configura como una actividad independiente cuyo objetivo es añadir valor a los procesos operativos y de gestión, así como de sus sistemas de control interno. En el desempeño de su función identifica los riesgos y elabora recomendaciones de cara a su mitigación. 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.

Dentro del sistema de control interno se contribuye a la lucha contra el fraude analizando cualquier indicio de fraude potencial, lo que permite disponer de información para la toma de decisiones.

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 a los que el Grupo Ibercaja puede verse expuesto en su actividad, teniendo presente 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, entre otros aspectos, se tienen en cuenta el entorno económico, la evolución del negocio, los riesgos preexistentes, el Mapa de Riesgos 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 solvencia, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo tecnológico y el riesgo regulatorio.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2010, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones 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
	498 (*)	44	3	198	37.500
Frecuencia	28 meses	Sobre la base de: –Entorno económico –Mapa de riesgos –Requisitos regulatorios	Anual	Sistemático	

(*) La revisión alcanzó al 46% de las oficinas existentes a 31/12/2010.
(**) 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 14001:2004. Adicionalmente, durante el año los sistemas de gestión ambiental certificados en la sede central de la Entidad han superado con éxito las correspondientes auditorías externas realizadas por el organismo certificador AENOR.

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 de 2010 se han analizado 12 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 1.431 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993 y se han tramitado 99 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.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), mediante comunicación de 8 de julio de 2010, nos trasladó una valoración media de la calidad de las comunicaciones de 35,17 puntos que califican como «buena». Asimismo nos comunicó que las operaciones remitidas a nuestra instancia durante 2009 (y cuyo análisis finalizó en el mismo año) tuvieron destino externo.

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 2010 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención en Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo a 159 empleados de la Red de Oficinas, entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 193 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 cargo 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 del 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 al presente 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 de 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 que 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 controles implanta-

dos 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.

ABUSO DE MERCADO. COMUNICACIÓN OPERACIONES SOSPECHOSAS (COS)

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a avisar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, CNMV, con la mayor celeridad posible, cuando consideren que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios (artículo 83 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores).

La CNMV ha publicado, a lo largo de los últimos años, documentos y guías donde se ponen de manifiesto actuaciones y aspectos relevantes a tener en cuenta para cumplir la normativa por parte de todas las entidades.

Ibercaja, a través de un servicio centralizado en CECA, cuenta desde el 12 de julio de 2010, con un sistema informático de apoyo a la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas, que se ha de complementar con el conocimiento del mercado y de los clientes y la experiencia de los empleados, unificando esfuerzos para la detección de operaciones con indicios de tratarse de operaciones sospechosas y proceder a su comunicación a la CNMV.

A este respecto se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia.

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 2010 el Comité ha celebrado 2 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 159 empleados en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 167 empleados han realizado acciones formativas «on line» en materia LOPD.

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS

En el año 2010, Ibercaja ha recibido una sanción por importe de 3.015 euros derivada de un expediente de salud abierto por la Comunidad de Madrid por no figurar el cartel de prohibido fumar en la entrada de algunas oficinas entre el 27 de enero y el 16 de abril de 2009, y siete multas por importe global de 6.260,52 euros derivadas de sendos expedientes sancionadores por la falta de aplicación adecuada de las medidas de seguridad con que estaban dotadas determinadas oficinas que fueron objeto de atraco.

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 medio ambiente y las prácticas antimonopolio.

AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

5 IBERCAJA Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (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.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos 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.

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 2010.

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 2010» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como quinto Informe de Progreso del Grupo Ibercaja.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Ibercaja tiene el compromiso de no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, además 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 en sus 134 años de existencia no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de Ibercaja se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la Caja. El personal que se incorpora en la Entidad recibe formación específica sobre estos temas.

Ibercaja tiene publicadas diez disposiciones básicas que integran su compromiso con todos y cada uno de sus clientes, en la n.º 9 se declara «El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.».

La Caja 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, se incorporaron 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.

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. En dos de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones está incorporada la cláusula «no invertir en corporaciones del sector armamentístico».

Los servicios de seguridad de Ibercaja se contratan 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 y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

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 estos Objetivos mediante la implicación y difusión de los mismos. Así, su Obra Social ha venido liderando varias campañas en las que se ha llamado a la solidaridad con los pueblos más desfavorecidos. La respuesta, tanto de los clientes como de los empleados, no ha hecho sino demostrar su implicación, solidaridad y compromiso.

Estas acciones han derivado en campañas solidarias entre las que destacan:

–*Campaña Solidaridad con Haití.* Con motivo del terremoto sufrido el 12 de enero de 2010, la Obra Social de Ibercaja promovió esta campaña de recogida de fondos que consiguió recaudar un total de 731.175,63 euros destinados a ayudas: de los cuales 402.100,63 fueron aportados por clientes de Ibercaja, 129.075 euros por los empleados de la Entidad, y 200.000 euros provinieron directamente de la Obra Social.

–*Conciertos solidarios.* Se han venido realizado una serie de conciertos en los que los asistentes, además del pago de su correspondiente entrada, eligen a qué proyecto solidario se destinan los fondos recaudados. De esta forma, la Obra Social hace de intermediario entre los ciudadanos y el Tercer Sector. En esta primera fase la recaudación se ha destinado a proyectos realizados en países en vías de desarrollo en África y en beneficio de los afectados por el terremoto del 27 de febrero de 2010 en Chile.

–*Campaña «Emergencia en Pakistán».* En esta campaña se ha introducido en la web de Ibercaja Obra Social un banner que enlaza directamente con la web de UNICEF, para colaborar con las ayudas a Pakistán como consecuencia de la grave crisis humanitaria que sufren por las inundaciones producidas en agosto de este año en el norte del país.

–*Campaña «Porque a todos nos importa, exporte desarrollo»* en la que Ibercaja ha conseguido unir su «parte social» y su «parte financiera». Con esta campaña las empresas clientes de Ibercaja pueden destinar a una ONG el 20% de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales durante el período de la misma. La campaña ha estado vigente entre el 1 de junio y el 30 de noviembre de 2010 y a ella se han adherido más de 1.000 empresas españolas.

Ibercaja devuelve el 20% de las comisiones de las transferencias internacionales recibidas o emitidas por la empresa y con este importe tramita, en su nombre, una donación a la ONG elegida de entre las cinco participantes. Además, la Obra Social realiza una donación por el mismo importe que la empresa adherida y a la misma ONG por ella seleccionada, con un límite máximo y conjunto para la campaña de 50.000 euros.

Estas donaciones irán destinadas a proyectos fundamentales para el desarrollo: «Combatir el hambre en Tanzania», de **Intermón Oxfam**; «Escuelas para África», de **UNICEF**; «Fortalecimiento de los sistemas básicos de salud en materia de salud sexual y reproductiva en la región occidente de El Salvador», de **Medicus Mundi**; «Construcción de una escuela con 18 clases en Tamil Nadú (India)», de **Manos Unidas**; e «Infancia en dificultad social» de **Cruz Roja**.

–*Espacio solidario Ibercaja.* Se estima que un 20% de los ciudadanos españoles vive por debajo del umbral de la pobreza. En este Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y Exclusión social, la Obra Social de Ibercaja se ha esforzado por combatir activamente esta realidad y, a partir del mes de diciembre de 2010, se ha dado un nuevo paso con el lanzamiento del Espacio Solidario Ibercaja.

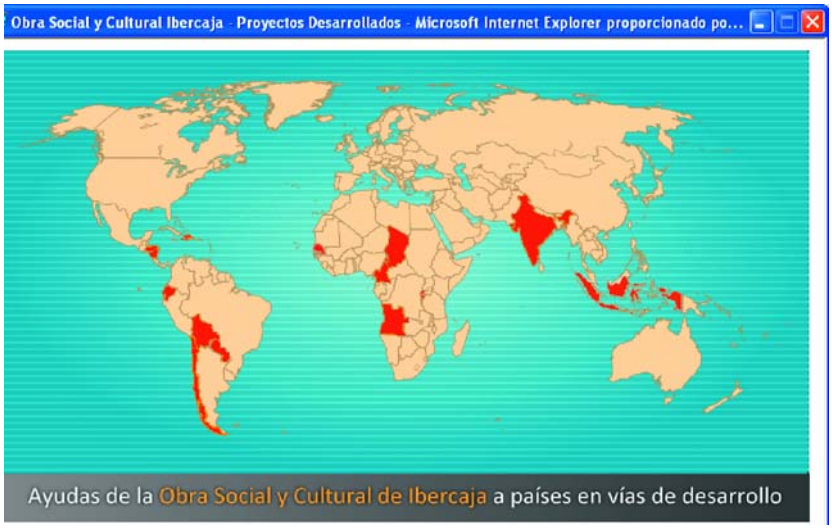
Bajo este distintivo se engloba un conjunto de actividades desarrolladas de forma simultánea en nuestros centros culturales de Zaragoza, Huesca, Teruel, Logroño, Lleida y Guadalajara. Actividades con las que el ciudadano podrá ayudar a mejorar la calidad de vida de los más necesitados, ya sea de forma directa –mediante su participación en campañas de recogida de ropa o alimentos básicos– o indirecta, asistiendo a eventos cuya recaudación irá destinada a una ONG de cada ciudad implicada.

De esta forma, la Obra Social de Ibercaja estrecha lazos con aquellas organizaciones que trabajan en nuestro entorno más inmediato, e invita a todos los ciudadanos y usuarios habituales de los Centros Ibercaja a sumarse a la iniciativa.

Esta nueva acción arranca con la época navideña, pero se mantendrá de forma regular en la programación mensual de todos los Centros propios.

Durante este año se han desarrollado un total de 195 proyectos seleccionados en la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2010* que ha contado con una inversión superior a los 4.000.000 de euros. Esta colaboración se ha realizado con organizaciones sin ánimo de lucro, cuya labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica.

Además, la Obra Social de Ibercaja colabora 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 400.600 euros.



La Memoria de la Obra Social recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del INFORME ANUAL 2010 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es.

Desde hace treinta años la Caja celebra su Carrera Popular en Zaragoza, una gran fiesta del deporte que cuenta con gran participación ciudadana. En los últimos años, gracias a la colaboración con la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón, este acontecimiento deportivo se ha convertido además en una prueba única y diferente, la «Carrera Popular por la Integración», que quiere ser una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

Otras Carreras Populares por la Integración se han celebrado en Huesca 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, y en Barcelona. En Madrid se realizaron los Juegos deportivos para discapacitados intelectuales.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en los Capítulos 7.1. Clientes y 7.4.3. La Obra Social 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 noviembre de 2010 finalizó el proceso de renovación de los representantes sindicales de la Entidad en el que participaron 2.752 empleados de los 3.528 con derecho a voto, lo que supone la participación de un 78% de la plantilla.

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, 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.

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española, que ha supuesto la trasposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delito entre los que se incluirá el de corrupción.

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

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.unglobalcompact.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» a:

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 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, etc., y facilita la canalización de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes. Dicha página tiene incorporado 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 medioambientales, asistenciales, sociales y de investigación, y las convocatorias de ayudas de la Obra Social.

Además de la web corporativa abierta a clientes y no clientes, Ibercaja desarrolla otras webs específicas personalizadas para distintos colectivos con los que mantiene convenios de colaboración comercial. Dichas webs cuentan en cada caso con una oferta comercial acompañada de distintas utilidades y herramientas, que contribuyen a proporcionar un servicio diferencial, permanente y multicanal a los miembros de dichos colectivos.

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.

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. La tendencia a nivel de oficina es positiva, es decir, en la última valoración hemos mejorado

con respecto al año anterior. Esta situación también se ha constatado en las encuestas de opinión realizadas internamente, en las que se perciben datos ligeramente superiores en prácticamente la totalidad de los atributos valorados.

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).

Se ha seguido publicando, por cuarto año consecutivo, el boletín mensual informativo «**Ibercaja Empresa**» con el que se pretende mantener permanentemente informado al sector empresarial de nuestras actuaciones, ofertas y novedades.

Durante este año se ha incrementado la cobertura con las publicaciones en los principales medios escritos de carácter económico: *Expansión, Cinco Días, El Economista* y en los suplementos dominicales económicos de *El País Negocios* y *El Mundo Mercados*. El plan anual ha contemplado un total de 85 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.

Portal del Empleado

Una de las novedades de este año 2010 ha sido la creación de un nuevo espacio denominado «Informa RRHH», cuya finalidad es la de facilitar mayor información sobre asuntos relativos a Recursos Humanos al colectivo de empleados y jubilados de la Entidad, con el valor añadido de poder acceder a esta información desde un ordenador con acceso a Internet a cualquier hora del día.

Este nuevo espacio ha incorporado en 2010 temas relacionados con oposiciones internas, boletines periódicos, Políticas de Recursos Humanos, Plan de Formación, etc., manteniendo de este modo la comunicación con empleados que se pudieran encontrar en situación de baja o excedencia.

Por otra parte, el Portal del Empleado ha servido de escenario en 2010 para el lanzamiento de la campaña «Solidaridad con Haití», a través de un espacio solidario habilitado para recaudar fondos de ayuda a los damnificados.

Cerca de 2.000 empleados participaron en esta iniciativa solidaria. El importe total recaudado por Ibercaja y sus empleados se canalizó a través de **Cáritas** y **Cruz Roja Española**.

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 2009 se realizó un seguimiento con una muestra representativa de 300 empleados pertenecientes a distintos ámbitos de la organización. Para 2011 se tiene previsto efectuar un Estudio de Clima completo dirigido a todos los empleados.

Boletín Mensual «RRHH Informa»

Durante este año 2010, 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 2010
Consultas Servicios de Atención al Empleado	4.070
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	51
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	728

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, 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, 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 desarrollo del proceso de elecciones sindicales 2010 (16.09.2010).

–Plan de Igualdad de Ibercaja (21.12.2010).

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, 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: **26**.

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.

Indicadores en diálogo social	Año 2010
Acuerdos firmados con Secciones Sindicales	2

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 tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes:

–El Consejo de la Ciudad de Zaragoza, que 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 mismo formando parte de su Plenario, 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.

–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.

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

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

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

	2008	2009	2010
Número total de clientes	**2.298.083**	**2.335.541**	**2.309.118**
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.147.372	2.183.501	2.154.547
Jóvenes (< 25 años)	416.044	384.195	365.425
Mayores (> 65 años)	381.771	362.928	367.548
Inmigrantes	298.904	304.522	309.123
Empresas	**53.298**	**54.725**	**55.483**
Instituciones	**45.968**	**47.954**	**49.510**
Antigüedad media de los clientes (en años)	16,32	15,64	15,21
Número de clientes nuevos	126.089	288.080	257.885

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.

Dentro su política de relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido el siguiente decálogo: «**Nuestro Compromiso con el Cliente**».

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

Para Ibercaja es importante satisfacer las necesidades financieras de sus clientes proporcionándoles cercanía, profesionalidad, innovación y calidad. La profesionalidad es uno de los valores corporativos de la Caja que se transmite en eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia, facilitando entre otros servicios a nuestros clientes:

–Asesoramiento y atención personalizada, mediante la actualización de 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. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de los clientes y la Red de Oficinas.

–Desarrollo de nuevas líneas de trabajo en la atención a los clientes, como:

–Banca Personal.

–Creación de la figura de Gerente de Banca Personal.

–Nueva herramienta de gestión: Servicio Integral de Orientación al Cliente (SIOC).

–Productos en condiciones especiales.

–Multicanalidad.

–172 Oficinas de Atención Especial (OAE).

–Plan Comercial General específico.

–Formación diferenciada.

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

–Desarrollo de acciones comerciales locales (patrocinios, conferencias, 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, te-

léfono 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 por una parte en el número de usuarios (que se produce en todos los grupos de población) y por otra en la frecuencia de uso de los mismos y su reflejo tanto en el aumento de las operaciones como en la tipología de las mismas.

Los desarrollos en el ámbito de los canales a distancia buscan la mejora de la eficacia y la eficiencia en la relación con los clientes. Esas mejoras se traducen en dar respuesta a sus demandas y se reflejan en la calidad de servicio que perciben. Por ello durante este año las líneas de desarrollo se han centrado en:

MEJORAS EN LA OPERATIVA

–**El servicio IB-Broker**, diseñado para facilitar su uso según los diferentes perfiles de clientes operantes en valores que incorpora nueva operatoria y funcionalidades para la gestión de las carteras.

–**Nuevas medidas de seguridad**, que han incorporado una nueva funcionalidad de definición de límites y operabilidad en banca electrónica y telefónica.

–Ampliación de **operatoria en comercio exterior** en el ámbito empresarial.

–**Productos**: a lo largo de todo el año se ha modificado la oferta de productos de contratación on-line para particulares con el fin de que los clientes encuentren en este canal productos de fácil comprensión y con rentabilidades ajustadas al mercado: Depósitos, Fondos de Inversión, etc.

–Se mantienen también servicios que mejoran la relación Cliente-Caja como el de alertas al móvil y al correo electrónico. Las alertas que el cliente puede seleccionar están relacionadas con sus cuentas, con información sobre algunos movimientos que él considera de su interés o con sus tarjetas, para mayor seguridad en las transacciones tanto en cajeros como en comercios, o con sus operaciones de valores, para mejor gestión de las operaciones en el mercado bursátil.

Mejora de las acciones de difusión y comercialización de la banca a distancia. Se han centrado en tres áreas:

1. **Difusión de las posibilidades del servicio** entre los clientes de la Caja que todavía no han utilizado estos servicios. El objetivo ha sido informar sobre las dos modalidades disponibles: solo consultas y consultas y operaciones.
2. **La adaptación del servicio Ibercaja Directo a las necesidades y características de los clientes**. Para ello se ha ampliado el número de versiones y adaptaciones para facilitar la operatividad, ya que su diseño responde al análisis de la experiencia de cliente.

   Además de las webs principales que podríamos denominar estándar, que son las utilizadas de forma más extensa por los clientes (una para personas físicas y otra para negocios), hay disponibles en estos momentos siete variaciones de la banca electrónica. Estas variaciones permiten la personalización transaccional y de consulta así como de información comercial.
3. **Atención post venta**. Se ha reforzado el control y verificación continua del servicio de consultas telefónicas y por e-mail, con el objetivo de mejorar la calidad y agilidad en las respuestas.

Otro espacio de relación importante de la Caja con clientes y no clientes es la web pública www.ibercaja.es. En ella se puede encontrar información tanto comercial como institucional. Aprovechando las facilidades que ofrece la tecnología, a los actuales servicios de información mediante newsletters (clientes particulares y empresas) y boletines (culturales y formativos patrocinados por la Obra Social) y servicios de noticias sobre la Entidad, se han añadido otros como el de avisos de inmuebles en venta. Estas utilidades resultan muy interesantes para que quienes lo deseen, puedan estar permanente y puntualmente informados, sin necesidad de desplazarse y de forma respetuosa con el medio ambiente.

Canales de relación con los clientes

	2008	2009	2010
Número de oficinas	1.085	1.085	1.076
N.º de cajeros automáticos	1.174	1.207	1.181
N.º de tarjetas emitidas	1.156.636	1.149.482	1.123.246
N.º de tarjetas de crédito	485.810	480.575	473.537
N.º de tarjetas de débito	670.826	668.907	649.709
N.º de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros	41.028.804	40.772.844	39.031.498
N.º de operaciones de cajeros propios y de operaciones de clientes propios en cajeros ajenos	46.298.144	46.007.493	44.028.087
N.º de operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios	38.948.420	41.348.639	44.823.801
N.º de operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros	13.787.881	15.688.408	17.783.699
N.º de clientes de Banca telefónica	718.012	784.421	852.769
N.º de clientes de Banca Internet	792.924	868.735	945.484
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	3
N.º de operaciones a través de canales a distancia	84.117.157	98.390.361	105.613.293
N.º mensual de páginas consultadas en Internet	2.086.033	3.291.667	3.805.810
N.º de llamadas atendidas en el servicio telefónico	294.207	262.646	237.926
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	94%	95,80%	96%
Correspondencia virtual			
Mensajería virtual			
Número de clientes	39.381	43.787	48.610
Número de alertas vivas	59.537	71.212	83.424
Avisos Atención enviados			
Móvil, e-mail, buzón IB Directo	962.040	996.703	1.252.389

SEGURIDAD

La confianza que manifiestan los clientes y que se constata en su fidelidad es una respuesta a la permanente importancia que la Caja da a la seguridad de los servicios que presta.

En este sentido hay que destacar que Ibercaja lleva varios años aplicando medidas de técnicas de protección y prevención contra el fraude, informando periódicamente a los clientes de los riesgos y las precauciones que debe tomar para prevenirlos.

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 ayudan al desarrollo de los proyectos. Son herramientas imprescindibles que Ibercaja utiliza 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.

En el año 2010 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Captura digital de DNI y firmas de clientes. Permite la visualización de firmas y de condiciones de disposición de los contratos.

Nuevo aplicativo de Testamentarías. Informa a la oficina de todos los pasos a seguir para la tramitación de una testamentaría como consecuencia del fallecimiento de un cliente.

Nuevos avances en SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente). Mejoran la información sobre la tipología, perfil inversor, posicionamiento y evolución de cada cliente de cara a facilitar el asesoramiento y la prestación de los servicios demandados.

Nuevo CRM. Línea de trabajo encaminada a mejorar la comunicación comercial con nuestros clientes, en cuanto que se adaptan los mensajes y comunicaciones a cada cliente en función de su tipología y situación.

Con estas aplicaciones se refuerzan de forma importante los siguientes aspectos:

–Mejora de control y riesgo operativo.

–Importante simplificación de procesos.

–Reducción del consumo de papel.

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 89 oficinas, habiéndose realizado la conversión en 11 de ellas durante el año 2010. Todas las oficinas de nueva apertura, a partir del año 2005, incorporan rampa de acceso.

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. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

–Ibercaja se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el **Plan de Educación Financiera 2008-2012** que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras.

La primera acción ha consistido en la elaboración de unas fichas educativas que contienen unos consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. Las fichas están disponibles en la página web de Ibercaja que también contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española» –Educación Financiera– de la CECA.

–Se ha continuado con el Proyecto una Empresa en Mi Escuela –EME– iniciado en años anteriores. 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.

En el curso 2009-2010 se han incorporado nuevos alumnos y centros educativos, acabando con más de 225 participantes.

–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 período 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.

–En los Centros Culturales de la Obra Social de Ibercaja, se programan habitualmente ciclos de conferencias que abordan temas económicos de actualidad.

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, y 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 2010 se han recibido 784 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 1.635 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detallan en el siguiente cuadro:

	2008		2009		2010	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	**877**	**51**	**878**	**39**	**784**	**32**
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	389	46	519	38	500	31
Resueltas a favor de la Entidad	399	47	704	51	1.094	67
Reclamaciones pendientes de resolución	57	7	134	10	24	1
Inadmitidas y desestimadas			13	1	17	1
Total reclamaciones	**845**	**49**	**1.370**	**61**	**1.635**	**68**
TOTALES **Quejas y sugerencias y reclamaciones**	1.722	100	2.248	100	2.419	100

El número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 1,05.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 27,28 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 33,56 días para las Reclamaciones. En el año 2009 estos mismos plazos eran de 28,88 y de 34,99 días respectivamente.

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

	2008		2009		2010	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Servicios a Clientes	189	22	301	22	446	27,28
Operaciones de ahorro e inversión	328	38	484	36	690	42,20
Operaciones de financiación	165	20	290	21	172	10,52
Medios de pago	72	9	140	10	235	14,37
Seguros	69	8	57	4	79	4,83
Varios	22	3	98	7	13	0,80
TOTAL	**845**	**100**	**1.370**	**100**	**1.635**	**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	40	38	23	17			63	25
Favorables a la Entidad	31	29	23	17	2	29	56	22
Allanamientos			7	5			7	3
Inadmitidas/archivadas	35	33	7	5	1	14	43	17
Pendientes resolución			78	56	4	57	82	33
TOTAL PRESENTADAS	**106**	**100**	**138**	**100**	**7**	**100**	**251**	**100**

En el año 2010 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 y atendiendo a las circunstancias que puedan afectarles en cada época.

A pesar de la coyuntura económica, Ibercaja ha continuado ofreciendo financiación a precios competitivos.

Se han creado productos adaptados a la nueva situación económica y entre otras iniciativas, dentro de la nueva gama de productos de HIPOTECA BONIFICADA creados en el año 2010, se ha incorporado una bonificación nueva que es la contratación de un seguro de protección de pagos o un seguro de accidentes con subsidio que favorece a los clientes en situaciones adversas. Por tener contratado uno de estos seguros el cliente recibe una bonificación que reduce el tipo de interés que paga por su préstamo de vivienda.

ACCESO A LA VIVIENDA

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

A lo largo del año 2010 se han realizado ofertas para facilitar el acceso a la vivienda mejorando las condiciones de los préstamos de vivienda mediante «Hipotecas Blandas» con tipos de interés de EURIBOR + 0% durante períodos de entre 3 y 5 años y con una carencia de amortización de 3 a 5 años. Con este mismo fin, se han realizado ofertas que establecían la gratuidad en la cuota de intereses durante los primeros tres meses de vida del préstamo de vivienda.

Dentro del vigente Plan Estatal de Vivienda 2009/2012, se han formalizado 2.335 operaciones por 226.670.477 euros. Ibercaja está reconocida como «**Entidad Colaboradora Preferente**» y 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).

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 con total flexibilidad el cumplimiento de los compromisos adquiridos por nuestros clientes.

LOS JÓVENES

Ibercaja se esmera en promover la cultura financiera y en atender todas las posibles necesidades de sus clientes. En el modelo de gestión que viene tradicionalmente manteniendo con niños y jóvenes se evidencia claramente la dualidad de compromisos que sostiene como entidad financiera y como entidad implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, donde resultan prioritarios los fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro, muy recomendables para familiarizar a estos colectivos en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

La oferta que se ha ido poniendo en marcha para los niños en los últimos años 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.

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**, con un enfoque de carácter lúdico-educativo.

–**Diberlibros**, iniciativa para promover el hábito de la lectura.

–**Eventos Infantiles** que ofrecen una alternativa de ocio en períodos vacacionales.

–**Actividades culturales**: con apoyo de la Obra Social, 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 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 de productos y servicios específicos más completas del mercado, capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

–**Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que se ofrecen 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 que ayudan a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.

–**Hipoteca Joven**. A lo largo de 2010 se han ido extinguiendo los convenios suscritos con los Ayuntamientos de Madrid, Zaragoza y Valencia, quedando vigente el de La Rioja. Por estas líneas se han formalizado en el año un total de 2.423 operaciones por 368 millones de euros. Independientemente de la finalización de la vigencia de estos convenios, se continúa ofreciendo hipotecas al sector joven en las condiciones más adecuadas a sus circunstancias.

Ibercaja está también presente en la Universidad. Hay que destacar:

–Patrocinio de las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.

–Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.

–Préstamo de matrícula y préstamo de posgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.

–Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.

–«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 jóvenes tienen su propia página dentro de la web pública 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. Como elemento más representativo tenemos el programa Carné Joven.

Los Centros Culturales, Bibliotecas y Salas de Estudio 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 2010 se han convocado las siguientes becas y premios:

–«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 Intérpretes».

–«Premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón».

–«Concurso de cómic y mitología».

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

–«Concurso Ibercaja Reporteros en la Red».

El Laboratorio Virtual Ibercaja (LAV) es un proyecto de la Obra Social 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 los últimos años el crecimiento de este colectivo ha sido inferior que en los años precedentes; no obstante, sigue representando el 8% de los clientes de Ibercaja.

Como productos y servicios específicos a este colectivo destacamos:

–Envío de remesas a sus países de origen mediante la plataforma Bravo –de la que Ibercaja sigue siendo la primera Caja en volumen de operaciones–, que permite abaratar costes en alternativa a otras remesadoras habituales.

–«Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

–Folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la web pública en los 5 idiomas más utilizados por los clientes extranjeros.

–Servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina de Ibercaja comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lenguas extranjeras.

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.

ALQUILER DE VIVIENDA

Dentro del ámbito de actuación de la ciudad de Zaragoza, el proyecto «Bolsa de alquiler solidario» se realiza en colaboración con la Fundación Federico Ozanam, con el fin de facilitar el acceso a la vivienda para personas desfavorecidas, especialmente los inmigrantes, que por su condición, aun pudiendo pagar una renta generan desconfianza en los arrendadores. El ofrecimiento a los propietarios de una garantía de cobro del alquiler, de un seguimiento de los inquilinos y de la mediación ante los posibles conflictos que puedan llegar a surgir facilita el proceso.

LOS MAYORES

Ibercaja tiene diseñadas varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

A las personas que tienen domiciliada su pensión se ofrece 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.

En el mes de abril 2010 Ibercaja firmó un convenio de colaboración con la empresa Armantis, Sierra de Armantes, S.L.U., con la finalidad de ofrecer a sus clientes ventajas de ayuda a la familia con apoyo de las nuevas tecnologías, que permiten localización de las personas, teleasistencia móvil, y además acceder a una serie de información y asistencia médica, que incluye también situaciones de emergencia en general.

Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia, que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual, o la Hipoteca Inversa.

En septiembre de 2010 comenzó en Cataluña la Campaña Préstamo Anticipo Dependencia, a la que Ibercaja está adherida. Se trata de un producto destinado a financiar anticipadamente las prestaciones económicas autorizadas por la Generalitat de Cataluña en relación con la Ley de Dependencia.

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 sus demandas, 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.

EMPRESAS Y COMERCIOS

Las empresas y comercios 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 diversos Organismos Oficiales y Asociaciones Empresariales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

APOYO A LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Durante todo el ejercicio 2010 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que caben destacar: incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa, facilitando los medios necesarios tanto a las empresas que inician su andadura en mercados internacionales como a las que ya tienen experiencia en los mismos. Pero, sobre todo, ha aportado el valor añadido que ofrece un equipo especializado, altamente cualificado, capaz de asesorar con profundidad sobre cuál es la opción más oportuna en cada situación y momento.

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.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las más de 17.800 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.736 millones de euros.

LÍNEAS ICO 2010

Conscientes de la importancia de fomentar las inversiones empresariales y de la relevancia que adquieren este tipo de líneas de financiación para cubrir las necesidades de inversión o de liquidez del empresariado español, un año más, Ibercaja ha firmado el acuerdo de colaboración con el Instituto de Crédito Oficial.

Uno de los indicadores que permiten apreciar el apoyo que se ha prestado en la financiación empresarial es el mantenimiento de la novena posición en el ranking de entidades comercializadoras de la línea ICO Inversión, lo que nos sitúa, por tercer año consecutivo, entre las diez entidades más activas en la gestión de operaciones de esta línea.

Las formalizaciones de la línea ICO Inversión, durante el año 2010, han ascendido a 1.982 operaciones de préstamo y 610 de leasing por un importe total de 167,66 millones de euros, lo que implica un incremento de un 30,06% en número de operaciones y un 21,62% en importes concedidos, en comparación con el año anterior.

CONVENIOS CON SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA

Los acuerdos que Ibercaja mantiene con este tipo de sociedades en distintas Comunidades Autónomas (Avalia, Avalmadrid, Elkargi, SGR Comunitat Valenciana) se han visto incrementados mediante la incorporación de los convenios firmados en enero de 2010 con dos de las principales Sociedades de Garantía Recíproca de Canarias: Sogapyme y Sogarte. Estos convenios contribuyen a que las empresas puedan conseguir un apoyo a las garantías necesarias para poder acceder a la concesión de financiación.

APOYO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL MEDIANTE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Con el fin de poder dar cobertura a cualquier necesidad de la pyme española, trabajamos en la renovación y adecuación de una amplia gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia, etc., que faciliten su gestión.

Destacamos los siguientes productos:

–**Póliza Multiproducto**: Incluye en un solo contrato distintas modalidades de financiación del circulante de la empresa: descuento comercial, anticipos de crédito, operaciones de financiación de comercio internacional, crédito, confirming, avales.

–**Factoring**: Se presenta 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. 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 los ratios de endeudamiento.

–**Coberturas de tipos de interés**: Familia de productos que tienen por finalidad mitigar o eliminar el riesgo de que se incrementen los costes financieros de la empresa como consecuencia de un aumento de los tipos variables a los que suele estar referenciada su financiación.

–**Seguros de riesgo**: Hemos puesto a disposición de las empresas una de las más completas ofertas de seguros para este sector pero, sobre todo, hemos ofrecido un estudio, gratuito y sin compromiso, de las actuales carteras de seguros de la empresa para intentar obtener una mejora en las primas pagadas o en las coberturas de los mismos.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN Y RSC DE LAS EMPRESAS

«Ganar en competitividad, y ganar en solidaridad». Ese es el objetivo de la Campaña de Comercio Exterior de Ibercaja *«Porque a todos nos importa, exporte desarrollo»,* dirigida a empresas que operan en el ámbito internacional. Ibercaja ofrece asesoramiento y los medios para apoyar a estos negocios y, a su vez, estas compañías destinan a una ONG el 20% que Ibercaja les devuelve de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales. Para dejar constancia de su contribución, Ibercaja emitirá un certificado de su participación que podrán acompañar a su memoria anual de RSC.

Además, la Obra Social en colaboración con esta campaña ha realizado una donación por el mismo importe que las empresas adheridas y a las mismas ONG por ellas seleccionadas, lo que nos ha permitido destinar casi 60.000 euros a proyectos esenciales para el desarrollo de Cruz Roja, Medicus Mundi, Unicef, Manos Unidas e Intermon Oxfam.

El mensaje ha calado y el millar de empresas que se han sumado voluntariamente a esta iniciativa han demostrado que el compromiso con esa parte más desfavorecida del mundo global forma también parte de su Responsabilidad Social.

ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO

Mantenemos una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio por lo que, para nuestros clientes de este segmento, contamos con un equipo especializado destinado a facilitar, de manera personalizada, el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos, Ibercaja ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante el patrocinio, como única Entidad financiera, de los siguientes eventos:

–Congreso Nacional de pymes en sus cuatro ediciones: Barcelona, Valencia, Bilbao y Madrid, con una asistencia total superior a 4.000 participantes.

–Congreso Nacional de pymes en Zaragoza, Málaga, San Sebastián, Murcia y Palma de Mallorca y Pamplona.

Como resumen, podemos destacar que con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de estas iniciativas, Ibercaja ha puesto de manifiesto que mantiene como objetivo el apoyo al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición los apoyos y herramientas necesarios para facilitar su gestión y desarrollo.

COMERCIOS

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.

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.

COLECTIVOS PROFESIONALES

La gestión vía colectivos es otra forma de prestar un servicio especializado y diferencial a determinados grupos de clientes que reúnen cierto grado de homogeneidad en sus necesidades y demandas a una entidad financiera.

Los profesionales liberales, los empleados pertenecientes a empresas u organismos con Planes de Pensiones Sistema de Empleo depositados en Ibercaja y otros grandes colectivos como funcionarios, empleados de grandes empresas, etc., con estructuras organizativas propias, son objeto de especial atención y servicio por parte de Ibercaja.

Dicha atención se basa fundamentalmente en una oferta diferencial que busca dar respuesta a sus necesidades de productos, ofreciendo un servicio multicanal y el uso de nuevas tecnologías.

INSTITUCIONES

La colaboración que Ibercaja ofrece al sector público –estatal, autonómico y local– es una muestra más del compromiso que mantiene la Caja con el desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que desarrolla su actividad.

Ibercaja es una de las entidades financieras líderes en la colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos), siendo, a su vez, una de las pocas entidades nacionales reconocida como colaboradora por las Comunidades Autónomas con competencias tributarias plenas en las tres haciendas forales: Vascongadas, Navarra y Cataluña.

También participa activamente en la implantación y difusión de la Administración Electrónica y, en particular, en el pago electrónico, clave fundamental para que las Administraciones Públicas sean capaces de prestar a los contribuyentes servicios no presenciales de componente económico.

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza para introducir la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la **Tarjeta Ciudadana** impulsada por el Ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja.

PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

Importes en miles de euros	2008	2009	2010
N.º total viviendas sociales financiadas	**3.668**	**3.211**	**2.335**
Importe financiación viviendas sociales	318.734	299.043	226.670
Importe medio de la financiación viviendas sociales	86,90	93,13	97,01
N.º total operaciones fomento empleo	**135**	**93**	**71**
Importe financiación fomento empleo	3.366	2.685	2.598
Importe medio financiación fomento empleo	24,9	28,8	36,59
N.º total de operaciones de la Línea Joven	**3.253**	**4.872**	**3.078**
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	13.513	6.841,72	4.104
Importe financiación adquisición de vivienda	259.550	630.439	368.104
N.º total de operaciones ICO-INVERSIÓN NACIONAL 2010 (Pymes)	**2.292**	**1.965**	**2.584**
Importe financiación a pymes	143.264	134.520	165.775
Importe medio financiación pymes	62,5	68,4	64,1
N.º total de operaciones ICO PLAN AVANZA	**2.562**	**2.774**	**1.417**
Número de operaciones a particulares	2.006	1.888	958
Importe de operaciones a particulares	2.172	1.792	911
Número de operaciones a jóvenes y universitarios	–	298	128
Importe de operaciones a jóvenes y universitarios		350	157
Número de operaciones empresas (TIC)	556	588	331
Importe de operaciones empresas (TIC)	5.461	6.439	3.316
Importe total ICO PLAN AVANZA	**7.633**	**8.556**	**4.384**
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	13.762	15.928	16.896
Número de operaciones vivas a 31/12	11.444	13.138	13.253
Importe total financiado en el año	4.416	4.947	6.743
Importe medio de la financiación en el año	0,321	0,311	0,399

** El 22,59% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes.*

Para los datos publicados en el informe RSC del año 2008 fueron utilizados los criterios de formalización y de operaciones vivas indistintamente, en el año 2009 se unificó el criterio.

FINANCIACIÓN DE VIVIENDA A INMIGRANTES

Importes en miles de euros	2008	2009	2010
Número de operaciones	377	327	290
Importe total financiado	46.656	24.804	38.000
Importe medio de la financiación	123,75	76	131,03

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 desarrollo 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).

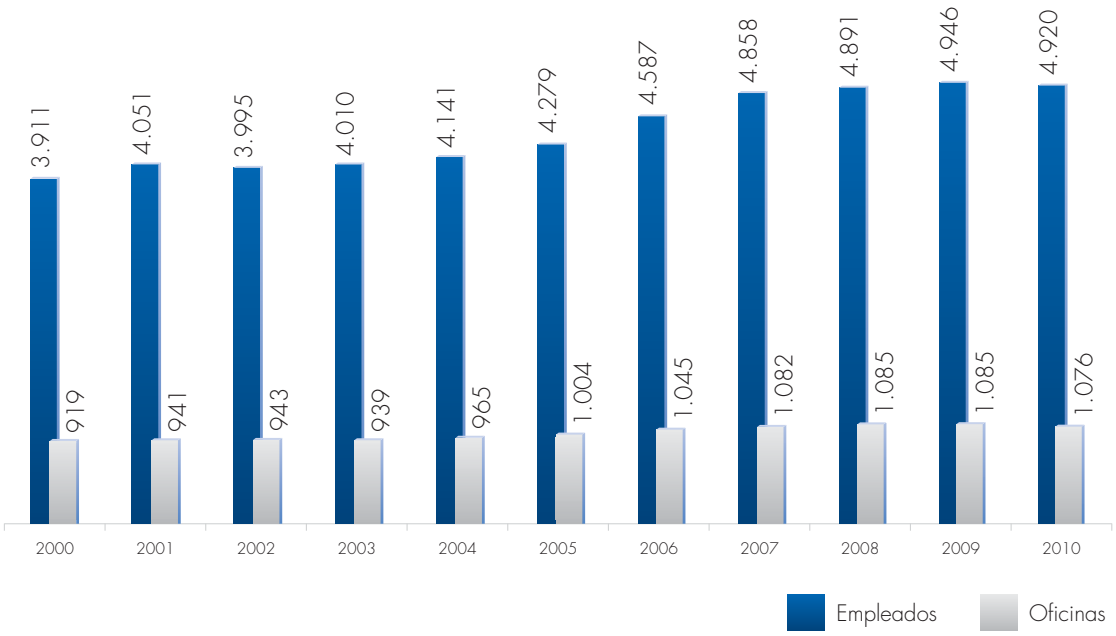
Las personas

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.920 personas (incluidos 185 jubilados parciales) de las que el 95% contaba a finales de 2010 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado la plantilla de los últimos 10 años en más de 1.000 personas.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.683 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de la Caja. Otros 46, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de la Caja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A estos datos hay que agregar 6 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

La edad media de la plantilla en activo (excluidos jubilados parciales) se sitúa actualmente en 42 años.

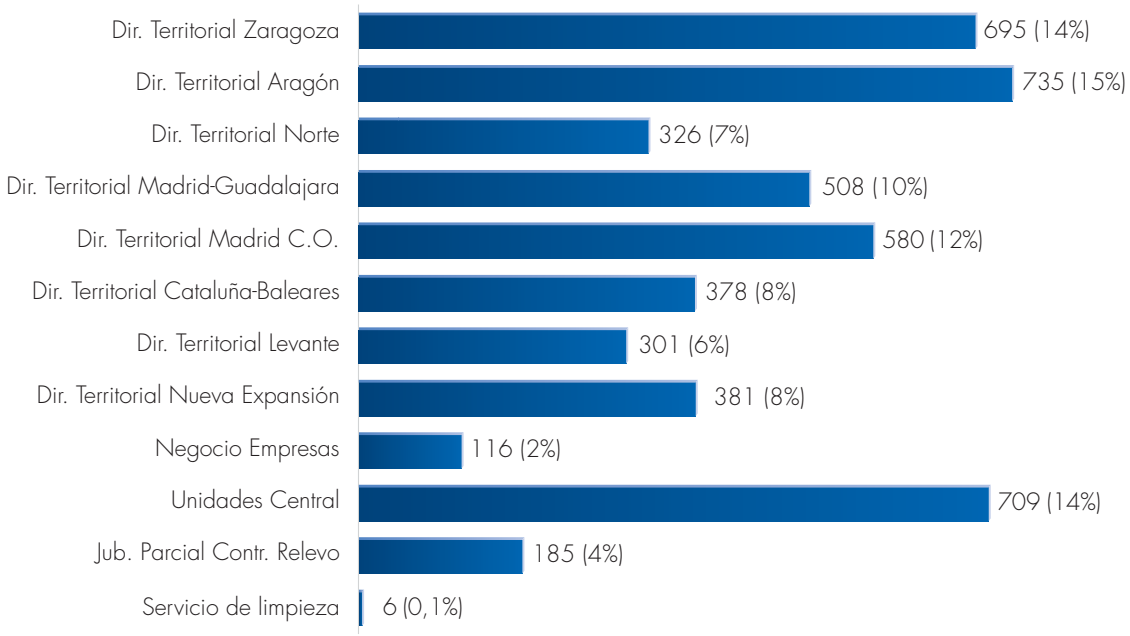
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



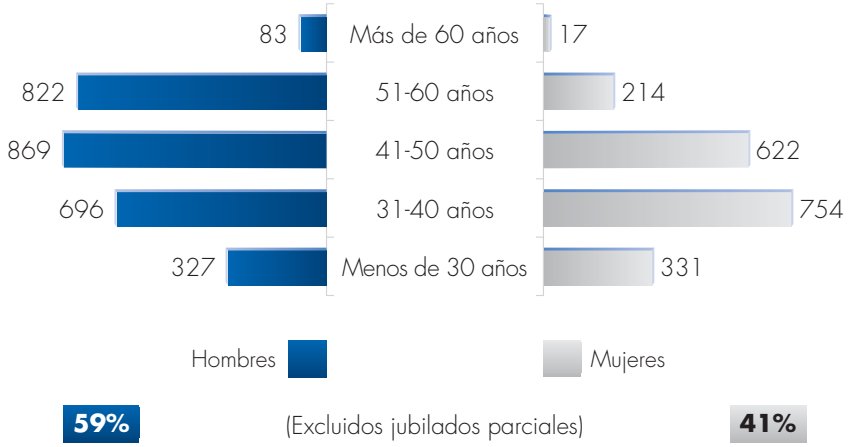
Distribución geográfica

La plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el territorio nacional. El desglose por zonas geográficas a 31 de diciembre de 2010 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



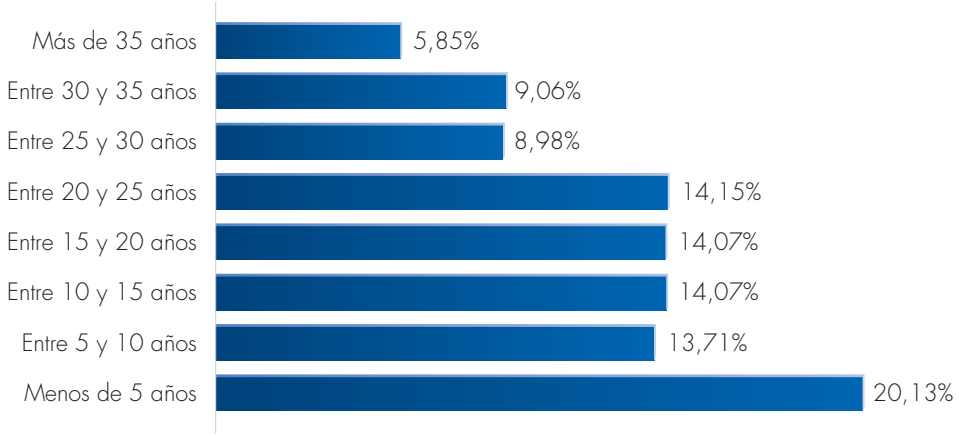
La presencia de mujeres pasa del 37% en 2005 al 41% en 2010. En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 51%.

Fidelidad

El grado de fidelidad es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja se eleve a 16 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).

Otra muestra de fidelidad es el reducido índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos, resoluciones de contrato y bajas en período de prueba), situándose a finales de 2010 en el 0,22%.

DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE ANTIGÜEDAD (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES)



Formación académica

El 59% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (30%), Economía (19%), Derecho (15%) y Administración y Dirección de Empresas (15%) las más numerosas.

ROTACIÓN

Altas	N.º	Bajas	N.º
Nuevos indefinidos y conversiones a indefinidos	2	Jubilaciones reglamentarias y anticipadas	21
Reingresos de excedencias (maternidad, voluntaria, cuidado familiares)	21	Fallecimientos	3
		Incapacidades	7
		Bajas voluntarias	0
		Despidos	2
		Resolución de contrato	8
		Nuevas excedencias	20
		Bajas en período de prueba	0
		Jubilaciones parciales	48

DISTRIBUCIÓN POR NIVELES (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES)

Grupo/Nivel	Hombres	Mujeres	Total general
GR.1 Nivel I	18	1	19
GR.1 Nivel II	67	13	80
GR.1 Nivel III	375	54	429
GR.1 Nivel IV	566	178	744
GR.1 Nivel V	383	243	626
GR.1 Nivel VI	320	179	499
GR.1 Nivel VII	220	173	393
GR.1 Nivel VIII	186	299	485
GR.1 Nivel IX	118	153	271
GR.1 Nivel X	88	101	189
GR.1 Nivel XI	192	260	452
GR.1 Nivel XII	174	229	403
GR.1 Nivel XIII	51	42	93
GR.2 Nivel II	33	7	40
GR.2 Nivel III	1		1
GR.2 Nivel IV	4		4
GR.2 Nivel V	1		1
Limpiadoras		6	6
Total general	**2.797**	**1.938**	**4.735**

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.

Convenios con Universidades y prácticas de estudiantes

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

En 2010 fueron 330 estudiantes y becarios 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 2010
Número de contratos indefinidos	1
Número de conversiones a indefinidos	1
Número de contratos temporales	567
Número de currículum gestionados	47.876
Número de convenios con universidades	45
% Rotación externa	0,22%
Número de bajas en período de prueba	0

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 de vida laboral y familiar.

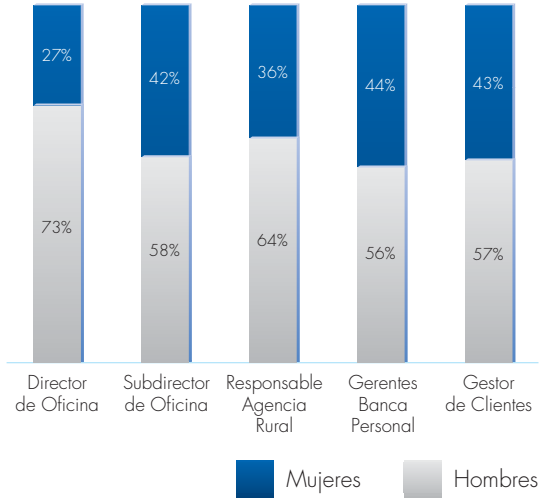
–Facilitando la concesión de permisos, reducciones de jornada y excedencias, y la sustitución de permisos y excedencias por maternidad.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en nuestra red se sitúa en torno al 21% en los puestos de Director y del 50% en los puestos de Subdirector de Oficina.

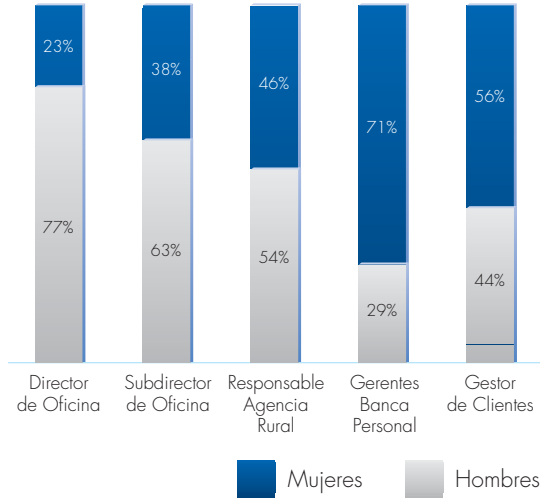
Contamos en la actualidad con 47 empleados de más de 10 nacionalidades distintas.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 41%, el desarrollo profesional en 2010 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en los gráficos siguientes:

VACANTES SOLICITADAS EN 2010



VACANTES CONCEDIDAS EN 2010



Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2010 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 101 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad y durante el primer año 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 33 empleados.

Plan de Igualdad

En 2010, se ha consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres, cuyo principal objetivo es **garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**.

El documento, puesto a disposición de los empleados a través de la Intranet corporativa, recoge una serie de compromisos y actuaciones en diferentes ámbitos: selección, contratación, formación, promoción interna, conciliación, retribución, beneficios sociales, etc., y ratifica la voluntad de Ibercaja por seguir desarrollando políticas activas de igualdad y conciliación.

También se han incorporado al Plan todas las medidas de conciliación vigentes por Acuerdo del 16 de junio de 2006, así como el Protocolo de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo pactado con la representación de los empleados en abril de 2008.

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.

Existe además 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 2010
% hombres/mujeres Directores de Oficina	79%-21%
% hombres/mujeres Subdirectores de Oficina	50%-50%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	44%-56%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	39%-61%
% cambios de nivel hombres/mujeres	53%-47%
% traslados concedidos hombres/mujeres	45%-55%
% mujeres/hombres incorporados en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	51%-49%

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.

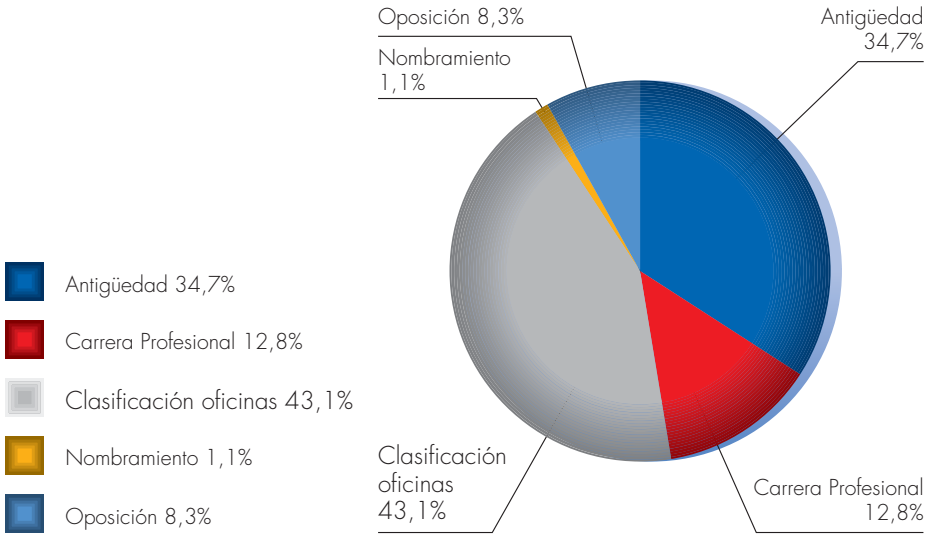
–Potenciando la utilización de la Evaluación de Rendimiento y Competencias como herramienta de desarrollo profesional y personal.

–Proporcionando herramientas formativas que contribuyan al desarrollo de la plantilla.

Promociones y nombramientos

En 2010 se han efectuado un total de 195 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 51 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 884 promociones de ascenso de nivel por distintas causas.

CAMBIOS DE NIVEL: CAUSAS



Plan de Carreras Profesionales en Servicios Centrales

Existen Planes definidos para cada una de las Direcciones de Central. De manera específica los Planes de Carrera Profesionales persiguen trabajar aspectos como:

–Reducir la incertidumbre sobre el futuro profesional.

–Incrementar la autoestima de los empleados.

–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

El Plan de Carrera definido para este colectivo va dirigido a dotarles de una adecuada preparación para la captación, asesoramiento y fidelización de este segmento de clientes, así como a su promoción en la escala profesional.

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 84% 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.

	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Número de personas evaluadas	3.508	3.652	3.775

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X

En el mes de noviembre de 2010, tras el acuerdo tomado por el Consejo de Administración de la Entidad, se realizaron las pruebas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y X, mejorando el número de plazas establecidas en Convenio Colectivo.

La novedad más importante de esta convocatoria fue que, por vez primera, los candidatos optaban a la promoción a Nivel VIII y X a través de una misma prueba, de manera que aquellos que obtuvieran las 35 mejores puntuaciones accedían a Nivel VIII y los 35 siguientes a Nivel X. A la vista de los resultados obtenidos finalmente fueron 73 personas las que alcanzaron el nivel correspondiente en función de su puntuación.

Las materias objeto de examen se equipararon al programa de Asesor Financiero proporcionándose un material didáctico de gran calidad.

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X	Año 2010
Total de empleados que concurren a las pruebas	489
Número de aptos para el Nivel VIII	38
Número de aptos para el Nivel X	35
% hombres/mujeres aprobados	44%-56%

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2010
Número de vacantes cubiertas	262
Número de solicitudes tramitadas	2.841
Número total de promociones	884
% de plantilla promocionada	20%
Número de empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.554 (40% Plantilla Red)
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera Profesional (Central y Red)	654
Nombramientos Directores/Responsables de Oficina	131
Nombramientos Subdirectores de Oficina	64
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	51
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	113

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, participando 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.

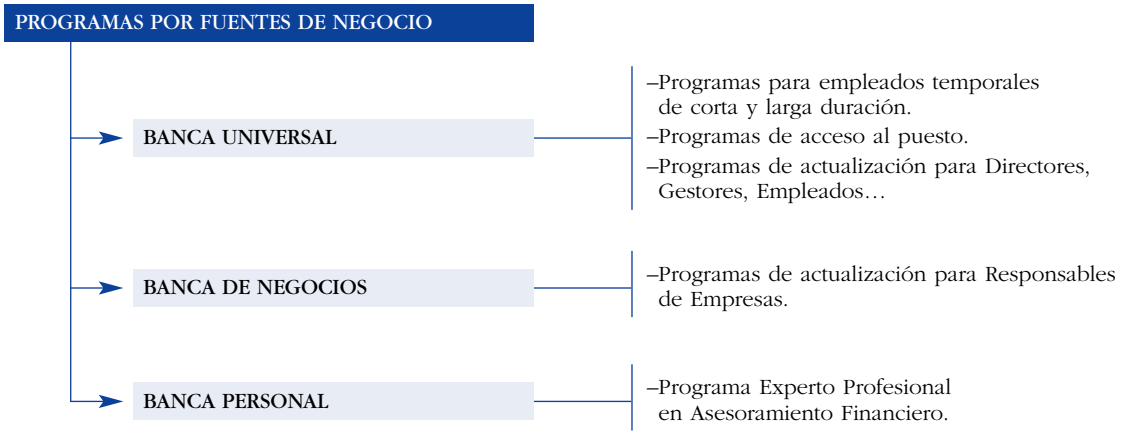
–Mediante acciones formativas específicas para los distintos momentos de la vida profesional del empleado.

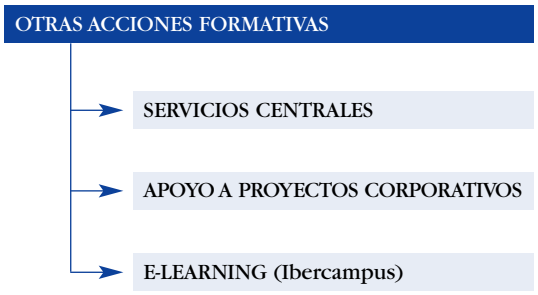
–Estableciendo acciones formativas puntuales ante proyectos y situaciones que requieran un aprendizaje específico.

–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 2010 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:





En el ejercicio 2010, destaca especialmente la consolidación de la Plataforma de Formación e-learnig (Ibercampus) como la principal herramienta para la transmisión de conocimientos, reservando las sesiones formativas presenciales al desarrollo de habilidades para el correcto desempeño del puesto (Calidad, Proactividad Comercial, Gestión de Conflictos, Gestión de Equipos, etc.).

En este año 2010 hay que destacar el Programa sobre Gestión de la Crisis-Riesgos, dirigido en particular al colectivo de Directores de Oficina, así como los programas formativos relacionados con el conocimiento de la nuevas directivas sobre los Mercados Financieros (MIFID) y la Resolución de la Dirección General de Seguros.

Se contemplan itinerarios formativos on-line para colectivos especiales como estudiantes en prácticas, becarios y empleados de empresas de trabajo temporal, que en 2010 han permitido a 330 estudiantes y más de 200 ETT la adquisición de conocimientos en *Productos y Servicios Bancarios, Atención Telefónica, Atención al Cliente, Sistema Financiero o Prevención de Riesgos,* entre otras materias.

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, seguridad, Sistemas de Calidad-EFQM y divulgación de la Cultura Institución y Responsabilidad Social Corporativa.

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 Posgrado (IUP) ha continuado desarrollando en 2010 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.

Ibercampus

Es el espacio virtual 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 se están ampliando permanentemente, habiéndose incrementado la oferta formativa a través de Ibercampus en 2010 en un 23%.

Un buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayuden a adaptar los materiales a las necesidades reales de la plantilla y al desarrollo de nuevas funcionalidades.

INDICADORES DE IBERCAMPUS

	Diciembre 2005 –inicio–	Diciembre 2009	Diciembre 2010
N.º de cursos en Ibercampus	5	57	70
N.º de usuarios distintos en Ibercampus	2.793	3.882	3.648

INDICADORES DE FORMACIÓN

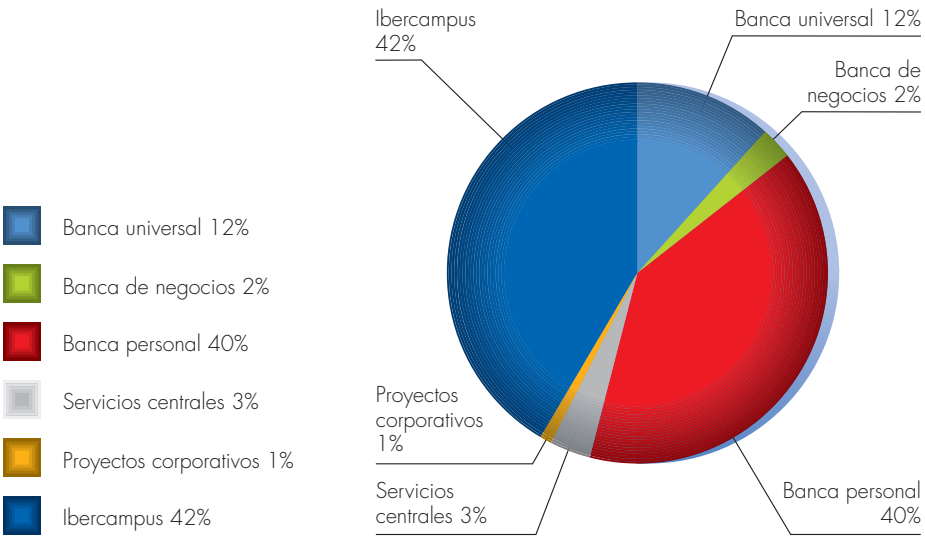
	2008	2009	2010
Horas de formación presencial	74.710	52.453	12.622
% Horas de formación presencial	71,06%	24%	18%
% Horas de formación a distancia	28,94%	76%	82%
Horas de formación por empleado	23	45	15
Horas de formación presencial por empleado	16	11	3
% de plantilla formada	96,45%(*)	89%	86%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	3.243	3.179	2.025
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.954(*)	3.882	3.648
Promedio de resultados encuestas de satisfacción	8,41	8,23	8,3

(*) Incluida la formación específica de la nueva plataforma ARCO.

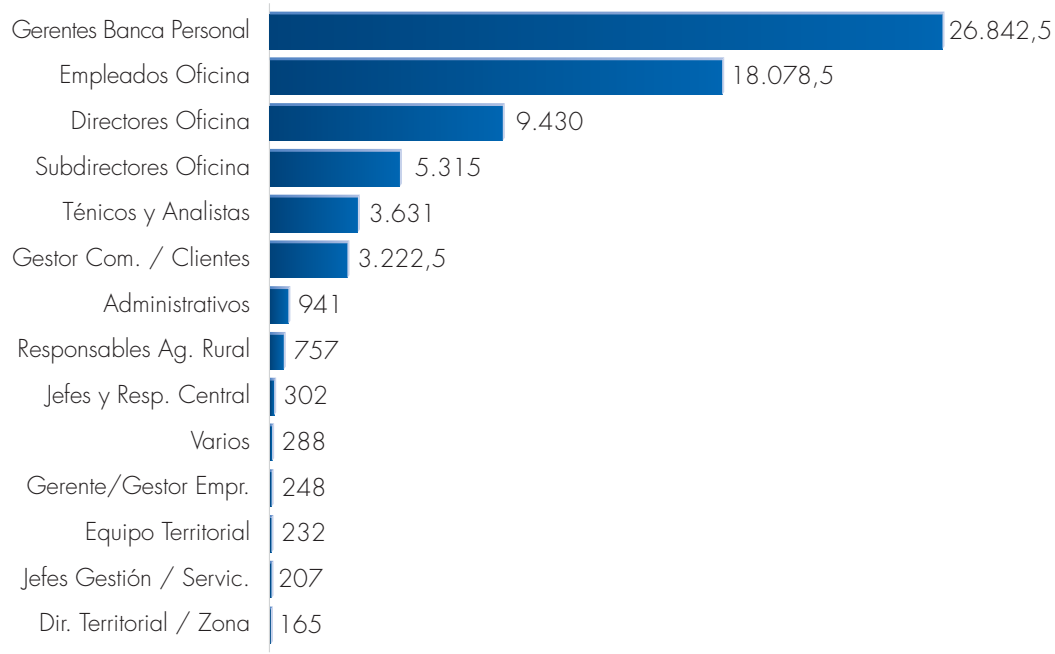
PARTICIPANTES POR FUENTES DE NEGOCIO

	2008	2009	2010
Banca Universal	2.163	2.812	2.206
Banca de Negocios	227	372	237
Banca Personal (on line + presencial)	27	346	989
Unidades de Central	155	16	79
Proyectos corporativos	1.924	1.182	197

HORAS DE FORMACIÓN POR FUENTES DE NEGOCIO



HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVOS PARTICIPANTES



IBERCAMPUS : PARTICIPANTES POR ÁREAS FORMATIVAS

Área	Participantes
Área general	5%
Habilidades	26%
Negocio bancario	32%
Normativa financiera	8%
Ofimática	1%
Plataforma financiera ARCO	11%
Productos y servicios	11%
Seguros	6%

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 además de los 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, Gerentes de Banca Personal, Gestores de Clientes y también los Responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

A partir del año 2009, se tiene establecido un Sistema de Retribución Variable específico para el colectivo de empleados de oficinas, ofreciendo a estos profesionales la posibilidad de percibir una parte de su retribución en función de los logros alcanzados por su oficina.

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2010

Salario Ibercaja Nivel XIII:	**18.593,53 euros**
Salario Mínimo Interprofesional año 2010:	**8.866,20 euros**

Reconocimiento a empleados con 25 y 40 años de servicio en la Caja

La Caja reconoce la fidelidad de estos empleados entregando un premio en metálico y 3 días de vacaciones.

Empleados con 25 años de servicio en 2010: 33.

Empleados con 40 años de servicio en 2010: 20.

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.

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

Ibercaja mejora lo establecido en el Convenio Colectivo. En el año 2010 se han beneficiado de estas ayudas un total de 66 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.

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 recibirla 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, ofertas especiales y descuentos en residencias de vacaciones y viajes, entre otros.

Indicadores en retribución y beneficios	2009	2010
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable	65%	92%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable	55%	78%
N.º de empleados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	2.592	2.639
N.º de jubilados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	89	89
N.º de empleados que perciben ayudas por Asistencia Sanitaria	3.612	3.702
N.º de empleados que perciben Ayudas por Gastos Extraordinarios de Sanidad	5	4
N.º de operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	1.134	1.099

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 (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

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, postura en el trabajo, incendios y evacuación, recomendaciones sobre automedicación, primeros auxilios, medidas para prevenir la gripe, consejos para una vida sana, alimentación, cuidado de la espalda o el corazón, etc.

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 artículo 30 del RD 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 2010 se situó en torno al 2,51% (enfermedades + accidentes).

Los datos de siniestralidad laboral en Ibercaja son muy reducidos, representando tan solo el 2% del total de bajas.

Indicadores en Prevención y Salud Laboral	2010
N.º de empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	3.340
N.º de empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2010	304
Índice de absentismo anual (sin maternidad)	2,51
Días de absentismo por enfermedad	43.714
Días de absentismo por accidente laboral	1.666
N.º de reconocimientos médicos realizados	2.279
N.º de vacunas	319

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 compras 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 de 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

(Miles de euros)	2008	2009	2010
Importe compras	**176.147**	**137.792**	**109.402**
Número de proveedores activos	3.080	2.784	2.755
Cumplimiento de acuerdos (%)	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	99%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	>10%	>=4%	>=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 2010 a 37.443 miles de euros.

Desde el año 2008 Ibercaja viene solicitando información a sus proveedores más importantes 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 2010 están homologados 95 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 2010 ha ascendido a la cantidad de 649 millones de euros.

Miles de euros	2010
Factor trabajo:	**270.694**
–Remuneraciones	255.861
–Dotación al Fondo de Pensiones	14.833
Administraciones Públicas	**93.836**
–Impuesto de Sociedades	32.294
–Otros impuestos y tasas	10.122
–Cargas sociales	51.420
Obra Social:	**30.000**
Excedente:	**255.125**
–Amortizaciones	45.643
–Dotación a Reservas	55.182
–Otras provisiones	154.300
Valor Añadido del PIB	**649.654**

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 solo 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.

La coyuntura económica de los dos últimos ejercicios ha sido poco propicia para la entrada en el capital de nuevas Sociedades. No obstante, se ha mantenido o, en algunos casos, incrementado el compromiso de inversión en participaciones ya existentes y vinculadas con los objetivos descritos anteriormente.

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	28.235	13.282
Sector logístico	–2.532	10.510
Sector agroalimentario	8.900	868
Sector tecnológico	306	815
Totales	34.909	25.875

Generación de riqueza de la Obra Social

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituye el auténtico **Dividendo Social** de la Caja. En 2010 las dotaciones aplicadas a la Obra Social ascendieron a la cantidad de 38 millones de euros.

Impactos económicos generados por la Obra Social

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 2010, la Obra Social de Ibercaja ha aportado 34 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB), ha generado un movimiento económico de 70 millones de euros y ha creado 969 puestos de trabajo.

VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA OBRA SOCIAL. AÑO 2010

Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo (miles de euros)

Riqueza y empleo creado por Área Social				
Área Social	Contribución PIB	Efectos indirectos PIB	Movimiento económico	Creación de puestos de trabajo
Asistencia social	10.594,30	4.994,61	23.067,89	226,46
Cultura	9.381,09	3.975,68	19.314,06	181,19
Educación	6.600,14	2.326,88	12.424,45	137,12
I+D	3.311,97	1.223,60	6.099,29	73,28
Patrimonio histórico	1.835,76	890,41	4.229,29	41,35
Tiempo libre	1.412,30	666,50	2.950,97	29,95
Medio ambiente	719,44	341,51	1.497,57	14,96
Sanidad	101,19	31,11	178,51	2,46
Ciencia	–	–	–	–
Empleo directo Obra Social				262
Total empleo indirecto contratado	–	–	–	408
Total empleo inducido	–	–	–	299
Totales	33.956,197	14.450	69.762,037	969

7.4.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Exponemos a continuación las principales actuaciones realizadas o mantenidas durante el año 2010 encaminadas a la preservación del medio ambiente agrupadas en tres líneas: Política Ambiental, Inversiones en proyectos medioambientales y Actuaciones desarrolladas para favorecer el desarrollo sostenible.

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.

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 la respuesta.

Uno de los principales objetivos de la política ambiental es llegar a un uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad así como a una progresiva disminución de los residuos derivados de la misma y un adecuado tratamiento de estos. Durante el presente ejercicio se han iniciado una serie de actuaciones y se ha continuado con otras implantadas en años anteriores dirigidas al ahorro de agua, energía y papel y a la reducción y tratamiento de residuos.

Medidas para el ahorro de agua

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. Se dispone de medidores para la captación de agua de pozo, que en el año 2010 ha sido de 519.241 m^3. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

En las zonas ajardinadas que lo permiten, en torno a la Sede Central, se ha dispuesto un sistema de riego por goteo mucho más eficiente que los sistemas tradicionales.

Se trabaja en la reducción del consumo del agua controlando las incidencias en oficinas que superen los estándares y concienciando al personal en la racionalización de los consumos.

Consumo de agua	2008	2009	2010
Consumo de agua, en miles de litros (Edifico Central)	13.744	14.359	12.532
Consumo de agua, en miles de litros (Red de Oficinas)	55.454	45.506	52.066
Consumo agua/empleado m^3	14,10	12,17	13,13

No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

Medidas para el ahorro de energía

Se considera fundamental fomentar en la plantilla hábitos de consumo racional. Con esta finalidad se envían periódicamente comunicados a las oficinas y se establecen con el personal de limpieza directrices para racionalizar el encendido y apagado de luces durante la limpieza. Ha concluido 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.

La reforma de los espacios de trabajo es aprovechada para introducir medidas reductoras de consumo de energía como:

–Instalación de reguladores de luminosidad automáticos adaptables a las condiciones de iluminación natural e incremento de las sectorizaciones de encendido/apagado en zonas de luminarias en techos para la reducción de consumos en tardes/noches, que permite disminuir la extensión de la zona iluminada cuando no se utilizan todos los puestos de trabajo o se realizan trabajos de limpieza.

–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.

–Diseño de espacios abiertos y fachadas de cristal aprovechando al máximo la luz natural en nuevas oficinas y plantas reformadas.

–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 2010 se ha instalado en 1 oficina.

–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 2010 se ha instalado en 4 oficinas.

–Sustitución de dos climatizadoras en Central, así como de 18 en oficinas por nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo y de emisiones de CO_2.

–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.

–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 2010 se han celebrado 285 videoconferencias organizadas por los Departamentos Centrales y la Red de Oficinas.

–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.

–Se ha reducido a la mitad aproximadamente el número de viajes de valija al concentrar en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia y unificar en cuanto al transporte la valija de documentación con la de reciclaje.

–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.

Consumo de energía	2008	2009	2010
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	41.230	38.158	34.178
Electricidad, en GJ (Red de Oficinas)	120.288	104.955	98.984
Media de consumo eléctrico por empleado, en GJ (Entidad)	–	29,08	27,07
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	9.964	8.936	9.873
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	125.216	115.887	103.800
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red de Oficinas)	365.316	318.749	300.616

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.

Medidas para el ahorro de papel

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 de 2010 con un volumen de 9.823 documentos se estima que han supuesto un ahorro superior a 241 t de papel, a lo que habría que añadir el consumo de tóner y de grapas. También se ha prescindido de-

finitivamente de la impresión en papel del dossier de prensa, suponiendo esta medida un ahorro de más de 2 t. La Normativa Interna contiene instrucciones 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 establece el uso de papel reciclado, la impresión a doble cara y evitar la impresión a color.

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.

Lo más destacado en el ejercicio 2010 han sido los avances en la digitalización de documentos. Ello permite suprimir fotocopias y envíos por valija, lo que redunda en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte. A medidas ya establecidas en ejercicios anteriores como la aplicación de la gestión administrativa de facturas, la supresión del recibo de salarios en papel de los empleados de la Caja y el servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico, se añaden las siguientes realizadas en el presente ejercicio:

–Captura digital de DNI y firmas de clientes puesta en producción en marzo de 2010.

–Nuevo aplicativo de Testamentarías implantado en junio de 2010. Esta aplicación permite digitalizar toda la documentación referida a estos procedimientos.

–Incremento de los procesos en los que se digitaliza documentación: operatoria de apertura de préstamos hipotecarios, operatoria en la nueva aplicación de extranjero, documentación asociada a alguno de los Planes de Pensiones de Empleo gestionados.

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 2010 un 93,58% del volumen total de materiales empleados.

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.

Se lleva a cabo un control sistemático de los residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento, realizándose la retirada de los peligrosos cada 15 días por empresas homologadas y de los no peligrosos cada 30 días.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la sede central, habiéndose efectuado en dos plantas más respecto del año anterior,

siendo ya doce 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	2008	2009	2010
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO_2 (total Entidad)	723	649	717
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Edificio Central)	4.914	4.548	4.073
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Red de Oficinas)	14.335	12.508	11.797
Emisiones indirectas, en Tm de CO_2 por desplazamiento de empleados en automóvil	956	799	702
Emisiones indirectas, en Tm de CO_2 por servicio de mensajería	1.076	513	523

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.

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.

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, identificables por su color rojo.

Tóneres consumidos	2008	2009	2010
Tóner reutilizable en unidades	8.200	7.988	5.908
Tóner no reutilizable en unidades	1.500	38	123
Total en unidades	**9.700**	**8.026**	**6.031**
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	8.430	8.074	7.744

Papel consumido	2008	2009	2010
Total, en t	940	902	791
Tipo DinA4, en t	290	321	290
Tipo DinA4 reciclado, en t	7	116	272
Consumo de sobres, en t	255	218	158
Consumo por empleado, en kg	192	183	161
Reciclaje de papel, en t	352	233	134
Papel impreso, en t	421	266	208

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.

Otros residuos, en kg, en Edificio Central	2008	2009	2010
Total residuos aceite usado	0	0	31
Total residuos pilas baterías	105	128	390
Total residuos envases metálicos extintores	404	12	184
Total residuos envases vacíos	105	1	0
Total residuos fluorescentes	1.261	1.538	979
Total residuos gases	2	0	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	1.090	1.255	764
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos	13.910	11.780	13.250
Total residuos soportes grabación	–	1.015	0
Total residuos tóner	862	999	1.102
Total residuos mobiliario	299.450	205.590	56.070
Total residuos de crisotilo	5.820	7.513	5.770
Total residuos material médico	100	100	110

Sistema de Gestión Ambiental

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 primera renovación del Certificado de Gestión Ambiental que alcanza únicamente a la sede central pero cuyos principios 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 2010 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.

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.

Inversiones en proyectos medioambientales

Participaciones empresariales

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar 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:

–**Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 43%. Se están desarrollado varios proyectos de importante contenido medioambiental:

  –Explotación de una planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja) de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros.

  –Explotación de un parque eólico de 39 Mw.

  –Realización de estudios previos y tramitación de las autorizaciones necesarias para el desarrollo de nuevos parques eólicos en la comunidad autónoma de La Rioja.

–**Districlima Zaragoza, S.L.**, en la que Ibercaja participa en el 20%, fue la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración para abastecer a los edificios del recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 y al posterior Parque Empresarial. El sistema genera 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 aquellos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual.

  Estas características han permitido que el proyecto sea reconocido como partner oficial de la «Sustainable Energy Europe Campaign» por la Comisión Europea, campaña promovida por la UE con objeto de incentivar una política energética sostenible que reconoce a los proyectos ejemplo de buenas prácticas y saber hacer en el uso responsable y sostenible de la energía.

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 fase de ejecución. Tal como estaba previsto al inicio del proyecto, se espera que entre en funcionamiento en la primera mitad del año 2011. Se trata de un medio de transporte que, al funcionar con energía eléctrica, no emite gases contaminantes, reduce el nivel de ruido generado por el tráfico y utiliza un sistema de almacenamiento de energía que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el

equipo. Esto posibilita la circulación sin catenaria en algunos tramos, disminuyendo el impacto visual. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros, lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía.

El tranvía incorpora facilidades para personas con algún tipo de discapacidad al introducirse señales adaptadas y eliminar los desniveles en las puertas de acceso al mismo.

–Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Savia Innovación** (participada por la Caja en un 16,67%) 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. Esta sociedad participó en las tareas de limpieza del vertido de crudo producido en el Golfo de México a mediados del año 2010.

–**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. En esta línea, la Sociedad **PRAMES Audiovisual** tiene 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 2010 –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)	**2008**	**2009**	**2010**
Importes	71.285	78.452	90.444,4

FOMENTO DE LAS INVERSIONES SOCIALMENTE RESPONSABLES (ISR)

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante (en miles de euros)	**2008**	**2009**	**2010**
Importes	119.244	128.307	132.835
Empresas	28	29	28
% sobre total Participaciones	47%	44%	42%

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.

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 2010 con un saldo de 191.679,13 euros.

En 2010 se han financiado también proyectos de inversión en mejora de regadíos y estructuras agrarias por un importe de 2.928.053 euros.

Líneas de financiación Importe en miles de euros	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado
	2008		2009		2010	
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	18	906	26	2.080	11	2.928
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.

Ibercaja colabora en el proyecto **Economía Sostenible** que **ICO** ha puesto en marcha con el fin de financiar los sectores:

–Medioambiental: eficiencia energética, eco-innovación, tratamiento y gestión integral de residuos, gestión del agua, movilidad sostenible, energías renovables, rehabilitación de viviendas y barrios y áreas rurales.

–Conocimiento e innovación: salud y biotecnología, energía y cambio climático, construcción sostenible, agroalimentación de calidad, tecnologías de la información y comunicación, aeronáutica y sector aeroespacial, nanociencia y nanotecnología.

–Social: atención a los mayores dependientes y otros colectivos vulnerables, profesionales de los servicios asistenciales, fomento de los servicios de apoyo a la conciliación, responsabilidad social corporativa.

Bajo este acuerdo se han financiado a lo largo del año 84 operaciones por 6,7 millones de euros en proyectos sostenibles de rehabilitación de edificios y energías renovables.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente

Se ha impulsado la comunicación y difusión interna con la publicación bimensual en el boletín informativo de Recursos Humanos de un artículo que incluye información y recomendaciones para la actuación respetuosa con el medio ambiente y se ha actualizado la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales que está a disposición de todos los empleados con pautas y recomendaciones para la actuación responsable tanto en el puesto de trabajo como en el hogar.

La Obra Social ha organizado varias conferencias sobre medio ambiente como el ciclo de cinco titulado «Ética y cultura sobre el desarrollo sostenible».

El 27 de marzo de 2010 Ibercaja se adhirió a la 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 anualmente en el ámbito nacional un concurso de proyectos medioambientales con la finalidad de apoyar económicamente iniciativas innovadoras y de calidad que incorporen aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Durante el año 2010 se han materializado las ayudas a los 11 proyectos medioambientales seleccionados en la pasada edición, con una inversión total de 123.900 euros, y se ha publicado la 8.ª convocatoria. A estas convocatorias se accede a través de www.ibercaja.es.

Se han concedido ayudas económicas para los siguientes proyectos de recuperación de hábitats naturales y gestión medioambiental:

–Asociación Cultural y Recreativa «San Agustín». Recuperación vía pecuaria Cañada Real Soriana a su paso por el término Municipal de Fuentelencina.

–Asociación Deportivo Socio Cultural «La Morada». Restauración de zonas degradadas por vertidos.

–Asociación Guayente. Centro El Remós. Gestión medioambiental en el Centro El Remós.

–Associació d'Amics del Centre de Fauna de Vallcalent TRENCA. Construcción de tres puntos de alimentación suplementaria para grandes necrófagos (buitre negro, quebrantahuesos, alimoche, buitre leonado y milano real) en el Pirineo y Prepirineo catalán.

–Instituto de Planificación y Gestión Ambiental. Los Cerros de Alcalá: propuesta de dinamización, mejora y participación pública.

–Sociedad Española de Ornitología SEO/Birdlife. Refuerzo del Uso Público en la Reserva Ornitológica de El Planerón 2010.

–Grup d'estudi i protecció dels ecosistemes catalans-ecologistes de Catalunya (gepec-edc). Creación de una zona de reserva de polinización. Fase II (evaluación de la capacidad polinizadora de la abeja de la miel y su relación con la vegetación mediterránea).

–Asociación Cultural Centro de Estudios del Jiloca. Calamocha. Estados erosivos en los LICs y ZEPAs de la Cuenca Hidrográfica del Jiloca.

–Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos (FCQ). Programa de Conservación del Quebrantahuesos en el norte de España.

–Scouts de Aragón (ASDE). Mejora del entorno forestal y medioambiental del Centro Scout Griebal.

–Fundación Ecología y Desarrollo. Cluster para el uso eficiente del agua: eficiencia, energía y empleo.

Programa de Voluntariado Medioambiental. Organizado por el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación General de Aragón e Ibercaja, este programa busca la implicación de personas que dediquen parte de su tiempo a concienciar a visitantes y turistas de la importancia de tener una actitud respetuosa con el medio ambiente como garantía para preservarlo.

Campaña «Montañas Seguras-Objetivo cero accidentes». 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 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 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 solo deberá darse de alta en el correo a través de Ibercaja Directo. De esta forma se consigue que la Obra Social de Ibercaja aporte 50 euros 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 colabora con la Fundación Ecología y Desarrollo para fomentar el compromiso ciudadano destinado a realizar un correcto uso del agua. En el pasado ejercicio ha sido financiada una nueva guía práctica para fomentar el ahorro de agua y energía en el hogar.

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 nuestros 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. En el año 2010 ha finalizado el proyecto «3.500.000 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. En las plantaciones han participado voluntarios de la Expo, escolares e instituciones. Ibercaja ha invertido 920.000 euros en este proyecto de reforestación. Cientos de municipios han visto mejorado su entorno con nuevas poblaciones de pinos, carrascas, sauces, encinas, álamos, chopos o tamices. Especies autóctonas que favorecen el mantenimiento de la diversidad y aseguran la viabilidad de las zonas repobladas.

7.4.3. LA OBRA SOCIAL

El cada vez más importante papel que juegan las Obras Sociales de las Cajas va a estar condicionado durante los próximos años por la situación económica, que incrementa las necesidades sociales y de colectivos frágiles y exige una mayor eficiencia y eficacia en las actuaciones.

En este contexto, a lo largo de este año, la Obra Social de Ibercaja se ha orientado hacia la aplicación de planes que fomenten de forma global el desarrollo social, la atención de los colectivos más frágiles y vulnerables, la búsqueda de modelos de trabajo eficaces y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad, y a conseguir que el conjunto de actuaciones sirva de motivación y orgullo para todas las personas de Ibercaja.

El Plan Estratégico de la Obra Social, elaborado durante este ejercicio, marca las líneas maestras para desarrollar una Obra Social innovadora, moderna y eficiente en la gestión de recursos cuya labor sea eficaz y adaptada a los cambios que se producen en la Sociedad, es decir, una Obra Social útil y cercana.

Ha fijado sus prioridades en cuatro grandes Programas:

1. Programas asistenciales de alimentación y vivienda, para combatir la indigencia y la pobreza.
2. Programas para el fomento de la empleabilidad de los más desfavorecidos, bien por su situación o por sus condiciones personales.
3. Programas de ayuda y profesionalización a ONG que actúan en el tercer mundo, para cubrir las necesidades de la mujer y de la infancia.
4. Programas de ayuda para evitar el fracaso escolar.

En el ejercicio 2010 Ibercaja ha aplicado a su Obra Social 38 millones de euros, cuya distribución se detalla a continuación:

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL

(Miles de euros)	2008	2009	2010
Acción cultural y tiempo libre	16.781	14.865	12.110
Educación, investigación y fomento de empleo	14.605	14.479	10.841
Asistencia social y sanitaria	17.079	14.053	12.175
Fundación Ibercaja	3.000	1.500	0
Patrimonio histórico y medio ambiente	8.481	3.260	2.916

Acción Cultural, Educación e Investigación

La Cultura es uno de los ejes tradicionales de una gran parte de la actuación de la Obra Social 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.

Las actividades educativas en la Obra Social de Ibercaja se orientan hacia una continua formación de valores y a la integración social y laboral, siempre respaldando la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

En el campo de la Educación, destacan los *Programas Didácticos Ibercaja* que cumplen 20 años de existencia. Esta iniciativa, pionera en España en su género, surgió en el curso 1990-1991 con el fin de completar la formación de los escolares en aquellos campos donde las enseñanzas lectivas no podían llegar. En las dos últimas décadas, más de 10 millones de escolares de toda España han disfrutado de estas actividades, relacionadas con la música, la danza, el teatro, las artes plásticas y las ciencias de la naturaleza entre otras, contribuyendo así a la extensión del conocimiento y a la formación integral de los pequeños.

En el de la Investigación, con una dotación de 300.000 euros, la Obra Social ha convocado por tercer año consecutivo dos tipos de becas:

Las Becas nacionales Ibercaja de Investigación para la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores extranjeros durante el curso académico 2010-2011. 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. El año pasado, 6 investigadores disfrutaron ya de esta beca.

Las Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación 2010. 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 2010-2011. Los ámbitos de investigación para los que se concedieron las becas fueron: biología, medicina y tecnologías.

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 ha decidido convocarlas de nuevo.

Acción Social

La actual situación económica y social hace más necesaria aún la actuación de las Obras Sociales en el ámbito social y asistencial. La Obra Social de Ibercaja está realizando importantes esfuerzos para incrementar la parte del presupuesto que destina a fines sociales y al desarrollo de proyectos de ayuda a los más desfavorecidos.

Año tras año, renovamos nuestro compromiso de «ayudar a los que ayudan» destinando casi 14 millones de euros (un 33% del presupuesto total de la Obra Social), a través de acuerdos, a Instituciones que promueven proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los más frágiles y necesitados.

Con una dotación de 4 millones de euros, la Obra Social de Ibercaja ha lanzado de nuevo este año la sexta edición de la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2011* con el objetivo de colaborar con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica. Con esta convocatoria, Ibercaja responde a las necesidades de la Sociedad, incorporando aspectos de prevención, servicio y asistencia social.

Durante este año 2010 se han desarrollado un total de 195 proyectos seleccionados en la pasada convocatoria, entre los 660 presentados, y que contó con una inversión superior a los 4.000.000 de euros.

Medio ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al medio ambiente y continúa trabajando por la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social 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.

Se ha publicado la octava edición de la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales 2011* con la que se quiere dar apoyo económico al desarrollo de proyectos de carácter innovador y de calidad que incorporen aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Durante este año 2010 se han llevado a cabo 11 proyectos seleccionados en la pasada edición, en los que se han invertido 123.900 euros.

Países en vías de desarrollo

Durante el ejercicio 2010, la Obra Social 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 400.600 euros.

La Memoria de la Obra Social recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del INFORME ANUAL 2010 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es.

Jacobeo 2010

Con motivo de la celebración del Año Santo Jacobeo 2010, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado en la realización de varias actividades relacionadas con el Año Jubilar, entre las que podemos destacar:

–**Remodelación del Museo Diocesano de Jaca**. Con una aportación de casi 600.000 euros, la Obra Social de Ibercaja ha contribuido a la remodelación de este Museo que contiene uno de los conjuntos de pintura mural románica más importantes del mundo y es un referente en el Camino de Santiago.

–**XIX Festival Internacional en el Camino de Santiago**. Nuevamente, la Obra Social de Ibercaja colaboró en el patrocinio del Festival Internacional que tiene como objetivo la revitalización de esta vía cultural y de todo el patrimonio monumental que salpica el recorrido de la ruta jacobea en la Jacetania.

–**Jornadas Jacobeas 2010**. Ibercaja Patio de la Infanta ha acogido las decimonovenas Jornadas Jacobeas que organiza la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Zaragoza con el patrocinio de la Obra Social y cuyo objetivo es la divulgación de los múltiples y variados aspectos de ese fenómeno histórico y contemporáneo, de esencia religiosa y contenido ricamente cultural y sociológico, que se concreta en la ruta de peregrinación al Sepulcro del Apóstol Santiago el Mayor, en Compostela.

Este Año Jacobeo ha sido muy importante para Aragón ya que, por primera vez, ha tenido como protagonistas al Camino aragonés, ramal del Camino francés, y a sus dos grandes símbolos: el Hospital de Santa Cristina en el Puerto de Somport y la Catedral de Jaca. Como colofón a este Año Jacobeo, la Obra Social ha publicado el libro titulado *La Ruta Xacobea. El Camino en Aragón*.

Patrocinios 2010

Como complemento a la labor desarrollada por la Obra Social 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.

Deportes

Siguen vigentes los convenios con las principales Federaciones Aragonesas de Deporte:

–Federación Aragonesa de Baloncesto.

–Federación Aragonesa de Fútbol.

–Federación Aragonesa de Atletismo.

–Federación Aragonesa de Pádel.

–Federación Aragonesa de Ajedrez.

–Federación Aragonesa de Piragüismo.

–Federación Aragonesa de Automovilismo.

Ibercaja también ha colaborado en diversas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular. Entre otras:

–**Aragón**: Aula Ciclista de Huesca, 36 horas de fútbol sala en Sabiñánigo, Media Maratón Sabiñánigo, 24 horas de Balonmano Maristas en Zaragoza, Fundación DKV Fútbol Sala, CN Helios, Torneo Cesaraugusta de Fútbol Stadium Casablanca, Campeonato Social Ski Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja de Teruel, Club Ajedrez Ibercaja, Marcha Plan D'Están, Stadium Venecia, Carrera Popular Ibercaja de Zaragoza y Huesca, Maratón de Zaragoza, San Silvestre de Tarazona.

–**Cataluña**: Media Maratón de Barcelona, Milla Sagrada Familia, Carrera por la Integración, Circuito triatlón de Cataluña, Milla urbana de Almacellas, The outdoor sports festival, Carrera de San Silvestre de Barcelona e Igualada.

–**Levante**: 10 km. Ciudad de Valencia, Gran Fons Vila de Pujol, Campeonato de golf de Castellón, Maratón de Alcantarilla, Torneo pádel Play & Court, Campeonato de Vela, Club Tenis de Valencia.

–**Madrid y Guadalajara**: Pruebas y carreras deportivas en distintas localidades de ambas comunidades, y también Fiesta Bicicleta COPE en Madrid, Medio maratón de Fuenlabrada; y en Guadalajara: Ferias y Fiestas de Guadalajara, Carrera Popular Ibercaja, Día de la Bicicleta y San Silvestre de Azuqueca.

Otras actividades en Madrid: Día del Niño, Juegos deportivos para discapacitados intelectuales, Trofeo de kárate, Día del deporte municipios de Madrid, Olimpiadas solidarias, Open Nacional de Enduro.

–**La Rioja**: Carrera Popular Ecoturismo de Aldeanueva de Ebro, Extreme Cameros Mountain bike, Carrera Camino de Santiago Santo Domingo, Fiestas de Logroño, Carrera Popular Ibercaja.

–**Otras**: Carrera de San Antón en Jaén, Vuelta ciclista a Andalucía, Regatas en Benalmádena y costa almeriense, Carrera Monte Pajariel, Copa Futuro Pontevedra, Media Maratón en Jaén, Granada y Córdoba, Maratón de Vigo, San Silvestre de Almería y El Ejido.

Ibercaja mantiene una intensa actividad en el mundo de la nieve:

–Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Aramón Javalambre, Aramón Valdelinares I, Aramón Valdelinares II, Aramón Formigal y Aramón Cerler.

–Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa.

Música

Ibercaja continúa firmemente implantada en este terreno en su zona tradicional de actuación gracias a la relación con los principales promotores de la ciudad y con el Ayuntamiento de Zaragoza, habiendo patrocinado y vendido en este año gran variedad de conciertos y espectáculos de música de la más alta calidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento de la normativa ambiental.

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 69.380 euros.

Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 394.766 euros.

Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 24.146 euros.

Total de gastos preventivos (instalación de dos climatizadoras que sustituyen a dos calderas eléctricas): 669.708 euros.

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Prueba de la estabilidad de la contratación y de la permanencia en el empleo es la tasa de retención de empleados, situada en Ibercaja en el 99,78%.

Región: España.

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR TRAMOS DE EDAD

	21-30 años	31-40 años	41-50 años	61-65 años	Total
Total general	0	6	1	3	10

El total de bajas corresponde a empleados destinados en Red de Oficinas.

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR SEXO

Hombres	Mujeres	Total
7	3	10

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Los días señalados en la información de la página 100 se refieren a días del calendario.

No existen contratistas independientes trabajando para la organización; por este motivo no se facilitan datos de siniestralidad laboral sobre los mismos.

No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.

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.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, Ibercaja publica mensualmente noticias sobre aspectos de salud y sanidad que puedan ser de interés; a las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen.

HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.

Debido a que el total de proveedores tienen carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. Por este motivo no existe porcentaje de análisis en materia de derechos humanos.

SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

No se han producido incidentes de corrupción. En las páginas 46 y 47 se indican las medidas preventivas.

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.

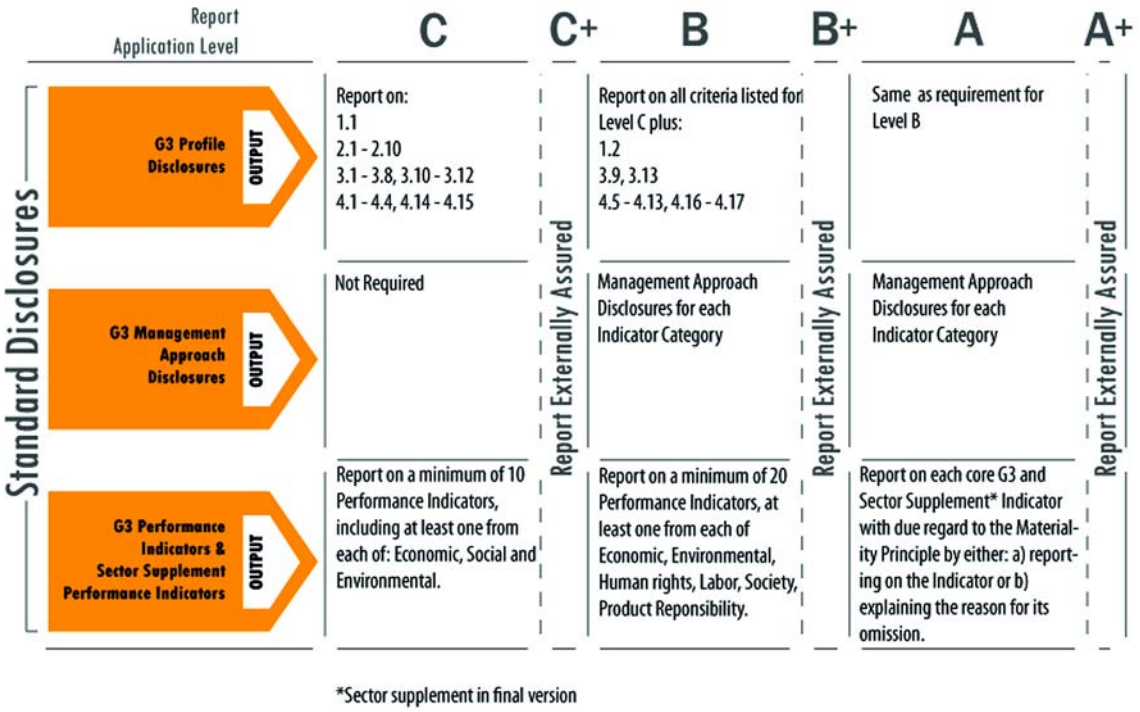
La organización no comercializa productos prohibidos o cuestionados en el mercado financiero. Toda la actividad económica de Ibercaja es supervisada por el Banco de España y sus productos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

ANEXO I

ÍNDICE DE INDICADORES GRI G3 Y DEL SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

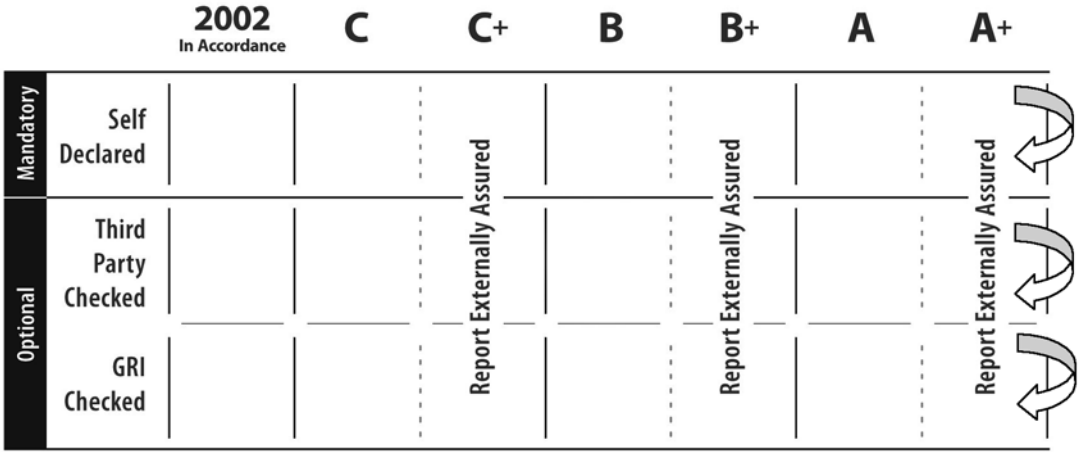
El **Grupo Ibercaja** ha realizado su **Informe de Responsabilidad Corporativa 2010** utilizando el **Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad**. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada **G3**–, 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 las Naciones Unidas.



*Sector supplement in final version

Report Application Levels



Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero. (Self declared).

Price Waterhouse Coopers ha revisado nuestro informe y ha confirmado que su nivel de aplicación alcanza el nivel A+. (Third-party-checked).

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:

Página/s: 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.

Anexo II: Informe de **Verificación externa**, realizada por Price Waterhouse Coopers, hace referencia al nivel conseguido para cada indicador.

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja – IBERCAJA** ha presentado su memoria Informe de "Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja. 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 11 de mayo 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja – IBERCAJA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

***Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 30 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

	Índice de indicadores del GRI G3 (Global Reporting Iniciative)	Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 Página/s	Verificado 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.	3-4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3-4; 17-18; 23; 29-30; 63-64; 82; 101; 103	
2	**Perfil de la organización**		
2.1	Nombre de la organización.	5	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	8; 13	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	8; 11-12; 37-38	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	5	
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.	11	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	11; 63; 71-72; 75-76; 80	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	17	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	17	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	21-22	
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).	5	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	6	
3.6	Cobertura de la memoria.	6	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	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.	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.	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).	7	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	7	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	7; 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.	7; Anexo II	
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.	12; 30-31; 37-38	
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).	37	
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.	37-38	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	36-37; 56; 61	
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).	38	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	39-40	
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.	40	

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.	25-26; 40-41; 63-64; 82; 86; 91; 96; 99; 101; 105; 116	
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.	30-31; 37-38; 40-41; 50	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	38	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	39-40; 44-45; 48	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15-16; 28; 32; 50; 52; 69; 104; 111-112; 116-117	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	15-16; 28; 31-32; 50; 52; 118	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	56	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	56	
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.	57-58; 62	
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.	23-24; 32-34	
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**	3-4; 18-20; 27-28; 103-104	TOTAL
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.	17; 103-104; 111-112; 117	Total
PRIN **EC2**	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	105; 112; 118 * No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no afecta directamente al cambio climático. Con ese criterio se ha informado.	Parcial*
PRIN **EC3**	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	97	Total
PRIN **EC4**	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	49	Total

	ASPECTO: 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.	54; 96	Total
PRINCIPAL	**EC6**	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	101-102	Total
PRINCIPAL	**EC7**	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	54; 86	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.	103-104; 112; 117	Total
ADIC	**EC9**	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	103-104	Total
	Indicadores de desempeño ambiental			
	DMA EN	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 19; 24; 54-55; 105	TOTAL
	ASPECTO: MATERIALES			
PRIN	**EN1**	Materiales utilizados, por peso o volumen.	109	Total
PRIN	**EN2**	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	108-109	Total
	ASPECTO: ENERGÍA			
PRIN	**EN3**	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	107	Total
PRIN	**EN4**	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	107	Total
ADIC	**EN5**	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	106-107	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.	106-107; 111-112	Total[1]
ADIC	**EN7**	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	106-107	Total[1]
	ASPECTO: AGUA			
PRIN	**EN8**	Captación total de agua por fuentes.	106	Total
ADIC	**EN9**	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	106	Total
ADIC	**EN10**	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	106	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 viene desarrollando varios programas destinados a la protección y preservación medioambiental.	NA: No aplica
ADIC	**EN13**	Hábitats protegidos o restaurados.	114-115; 118	Total
ADIC	**EN14**	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	105; 111-113; 118 * No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no produce impactos sobre la biodiversidad. Con ese criterio se ha informado.	Parcial*
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 hábitats 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.	109	Total
PRIN	**EN17**	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	109	Total
ADICIONAL	**EN18**	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	108-109; 111; 113; 115-116	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

PRINCIPAL	**EN20**	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA: Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo (pág. 108). Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA: No aplica
PRINCIPAL	**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.	109-110	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
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 VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	109-110	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.	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.	105; 111-113	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			
PRINCIPAL	**EN28**	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	49; 121	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.	111-113; 121	Total
	Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo			
	DMA LA	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión.**	24; 26-27; 34-35; 54; 58; 60; 82; 86; 89; 91; 96; 99	TOTAL
	ASPECTO: EMPLEO			
PRIN	**LA1**	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	82-83	Total
PRIN	**LA2**	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	54; 83-84; 121	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.	97-98	Total
	ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
PRIN	**LA4**	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	54; 60-61	Total
PRINCIPAL	**LA5**	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	54; 61	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.	54; 99	Total
PRINCIPAL	**LA7**	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	54; 100; 122	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.	54; 99-100; 122	Total
ADIC	**LA9**	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	54; 99-100	Total

	ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
PRIN	**LA10**	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	94-95	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.	89-90; 92-93	Total
ADIC	**LA12**	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	90	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.	37-38; 54; 84; 86-87	Total
PRIN	**LA14**	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	54; 88; 96	Total
	Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
	DMA HR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión.**	24; 26; 29; 50-51; 86-87; 101; 116; 118	TOTAL
	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.	29; 50; 101-102	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.	50-51; 101-102; 122	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.	46; 50-51; 93	Total
	ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN			
PRIN	**HR4**	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	49; 50-51; 86-87; 88; 96	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.	54; 60-61	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.	54; 101	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.	45-46; 54; 101	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.	51	Total
	ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
ADIC	**HR9**	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	49; 50-51	Total
	Indicadores del desempeño de Sociedad			
	DMA SO	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 8; 23-24; 26; 45; 47-48; 55; 116	TOTAL
	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.	103-104; 117	Total
	ASPECTO: CORRUPCIÓN			
PRIN	**SO2**	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	45-46; 55	Total
PRIN	**SO3**	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	46-47; 55	Total
PRIN	**SO4**	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	46-47; 55; 122	Total
	ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA			
PRIN	**SO5**	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	24; 50; 52-53; 103-104; 111-113	Total
ADIC	**SO6**	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	39-40; 45-46; 49; 55	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.	49	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.	49	Total
	Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
	DMA PR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 14-15; 25-26; 28-29; 40-42; 63-64	TOTAL
	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.	49; 55; 70-71	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.	42-43; 47-48	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.	49; 70-71	Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	57-58	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.	3-4; 14-15; 21; 28; 42-43; 50; 68-69; 119-120; 122	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.	49; 70-71	Total
	ASPECTO: 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.	50; 70	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.	49; 70-71	Total
	SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
	Sección sobre impacto de productos y servicios			
	DMA FS	**Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros**	3-4; 8; 14-15; 23; 25-26; 29-30; 36; 50	TOTAL
	ASPECTO: INFORMACIÓN			
CARTERA DE PRODUCTOS	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	23-24; 40-41; 44-45	Total
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	28; 40-41; 44-46	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.	28; 40-41	Parcial

CARTERA DE PRODUCTOS	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.	46; 48; 91-92; 105	Total
	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	23-24; 40-41; 44-45; 103-104; 111-113	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.	81; 104; 111-113	Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	81; 104; 112-113; 117	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.	111-113; 117	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.	14-15; 44-45; 100; 110	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.	111-112	Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	81; 111-112	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.	29	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.	11; 24; 27; 65; 67	Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	24; 27; 68-69; 72; 75; 81	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.	14; 25-26; 28; 42-43; 48; 63-64; 93-94	Total

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

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			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	68-69	Total

[1] Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

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 a SO6

ANEXO II

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA 2010

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 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 2010 de Ibercaja a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3). Dicho informe incluye la actualización del nivel de verificación de los indicadores EC2 y EN14 de total a parcial.

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 2010.
- 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 2010 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

Con fecha 17 de febrero de 2011 emitimos el informe de revisión independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja, que incluía para los indicadores EC2 y EN14 un nivel de verificación total.

Como resultado de nuestra revisión, considerando la actualización del nivel de verificación de los indicadores EC2 y EN14 de total a parcial, 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 2010 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, 24 de mayo de 2011

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 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 parcial (2)
	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.

(2) No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no afecta directamente al cambio climático. Con este criterio se ha informado.

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 parcial (3)
	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.

(3) No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no produce impactos sobre la biodiversidad. Con este criterio se ha informado.

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

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

ANEXO III

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

AENOR: Entidad que desarrolla tareas de normalización y certificación en España.

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.

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).

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).

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).

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.

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.

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.