

IV. INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA

ÍNDICE

Presentación 3

1. Perfil del Informe 5

2. El Grupo Ibercaja 9

3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible 23

4. El Buen Gobierno 36

5. Los Grupos de Interés 52

6. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 59

6.1. Clientes 59

6.2. Empleados 76

6.3. Proveedores 92

6.4. Sociedad 95

6.4.1. Dimensión económica 95

6.4.2. Dimensión ambiental 96

6.4.3. Obra Social 108

7. Ibercaja Banco, S.A.U., y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas 111

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 2011

III Glosario de términos y acrónimos

PRESENTACIÓN DMA FS, DMA EC, DMA SO, 1.1, 1.2, 4.12

En este Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Ibercaja presenta a sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad en general) los principios, políticas, enfoques de gestión, estrategias y desempeños que, en el año 2011, ha desarrollado en los ámbitos económico, social, medioambiental y de buen gobierno.

Dos hechos relevantes han marcado el pulso económico este año en nuestro país. De una parte, la duración, extensión e intensidad de la crisis, cuyas consecuencias están afectando a todos los sectores productivos y, de otra, el avance en el proceso de reestructuración del sector financiero que, como consecuencia de dicha crisis, se ha tenido que enfrentar a una fuerte caída de su actividad, al deterioro de sus activos, especialmente los relacionados con el sector inmobiliario, y a severas restricciones en el acceso a la financiación en los mercados mayoristas.

En este marco de reducción de la actividad y disminución de beneficios, Ibercaja ha centrado su estrategia en incrementar su fortaleza, mantener su liquidez y controlar los riesgos, en la convicción de que unos elevados niveles de solvencia, una holgada liquidez y una morosidad reducida van a ser factores claves a la hora de afrontar con éxito cualquier proceso de integración futura.

El Grupo Ibercaja ha cerrado el ejercicio 2011 con un coeficiente de solvencia del 14,40%, 11 puntos básicos más que en diciembre anterior. El core capital en el que se incluyen los recursos de mayor calidad supone el 10,42% de los riesgos ponderados, 72 puntos básicos más que al cierre de 2010. Y la ratio de capital principal ha anotado un crecimiento de 68 puntos básicos en los doce últimos meses, hasta situarse en el 10,91%, muy por encima del 8% que exige la normativa vigente a la Entidad.

Ibercaja dispone de una holgada liquidez que representa el 9,79% del activo. El Grupo cuenta con un coeficiente de financiación mayorista inferior al 20% y la ratio de morosidad del crédito, 4,16%, 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 60,21%.

Dentro del proceso de reestructuración del sector, en octubre de 2011, Ibercaja ha reorganizado su Grupo con la creación de Ibercaja Banco, S.A.U., a través del que ha pasado a desarrollar toda la actividad financiera. Pretende de esta forma contar con una estructura mercantil más ágil que le permita adaptarse mejor a las nuevas exigencias regulatorias y requerimientos de capital. El ejercicio indirecto de la actividad a través del Banco no cambia la forma de hacer con clientes, empleados, proveedores y sociedad en general. La Caja mantiene íntegro su compromiso social.

Compromiso que se viene desarrollando a través de la Obra Social, mediante el despliegue de una amplia actividad que abarca los diferentes campos: asistencial, educativo, cultural, medioambiental, y que este año ha dedicado una atención especial a aquellos programas encaminados a prevenir el fracaso escolar, a favorecer la trayectoria profesional, a ayudar en la búsqueda de trabajo y a cubrir las necesidades básicas de los colectivos más afectados por la crisis.

La calidad del servicio ha sido tradicionalmente una de las señas de identidad de la gestión de Ibercaja. En el año 2011 se ha renovado el Sello de Oro a la Excelencia Europea 500+, alcanzado en el año 2007 y que ya fue renovado en 2009. Este galardón representa el máximo reconocimiento a la excelencia que puede recibir una organización en Europa y certifica que existe un alto grado de excelencia en el modelo de gestión de la Entidad.

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 Medio Ambiente 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.

Dando un paso más en ese compromiso, Ibercaja Pensión –Sociedad perteneciente al Grupo Ibercaja–, como parte de su nueva política de inversión socialmente responsable, se ha adherido en 2011 a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, conocidos por su abreviatura UNPRI y que son el referente internacional más importante en esta materia.

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 presenta, a su vez, como Informe de Progreso (CoP) con los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

En 2012 la autoridad económica de nuestro país tiene previsto concluir el proceso de reestructuración del sector bancario con el objetivo de contar con un sistema financiero competitivo y sólido que facilite la intermediación entre los poseedores de los recursos financieros y quienes tienen necesidades de inversión, disponiendo para ello de entidades de mayor tamaño, más solventes y eficientes.

Ibercaja será agente activo en ese proceso al que concurrirá aportando sus fortalezas financieras pero sin renunciar a los principios que inspiraron su fundación y que ha mantenido como compromiso a lo largo de sus 135 años de vida: la proximidad a los clientes, la calidad de servicio y la contribución al desarrollo socioeconómico de los territorios en los que realiza su actividad.



Amado Franco Lahoz

Presidente



José Luis Aguirre Loaso

Consejero Delegado

1 PERFIL DEL INFORME

NOMBRE Y DOMICILIO SOCIAL 2.1, 2.4

Ibercaja Banco, S.A.U.

Plaza de Basilio Paraíso n.º 2
50008 Zaragoza
España

PERÍODO CUBIERTO POR EL INFORME 3.1

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2011.

FECHA DEL INFORME ANTERIOR 3.2

El Informe anterior fue presentado como Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –IBERCAJA–, en marzo de 2011 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2010.

CICLO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES 3.3

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

PUNTOS DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS AL INFORME 3.4

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

Dirección postal:

IBERCAJA BANCO, S.A.U.
Relaciones Institucionales
Responsabilidad Social Corporativa

Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2
50008 Zaragoza
España

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

ALCANCE Y COBERTURA

PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME 3.5

MATERIALIDAD 3.5

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina el Grupo Ibercaja 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 3.5

Recoge también los compromisos asumidos por el Grupo 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 3.5

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 2.6, 3.6

Para adaptarse al nuevo entorno económico y financiero y a la nueva regulación bancaria de nuestro país, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, en su Asamblea General celebrada el 26 de julio de 2011, acordó traspasar toda la actividad financiera a favor de la entidad de nueva creación **Ibercaja Banco** Sociedad Anónima Unipersonal, banco cuyo capital pertenece íntegramente a la Caja y que comenzó sus actividades el 1 de octubre de 2011.

En consecuencia, la información contenida en este Informe alcanza a la actividad de Ibercaja, como Caja de Ahorros, hasta el 1 de octubre de 2011 y, a partir de esa fecha y hasta el 31 de diciembre de ese mismo año, como Ibercaja Banco, S.A.U., y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A.; Ibercaja Pensión, EGFP, 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 3.7

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 3.6, 3.7, 3.8

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 3.9

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 3.10

No se ha producido.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERÍODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE, LA COBERTURA O LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN APLICADOS EN EL INFORME 3.11

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 3.12

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. En el texto se han puesto los indicadores correspondientes para facilitar su localización.

VERIFICACIÓN 3.13

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 PwC. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.

En los capítulos (1) Informe Económico y de Actividades y Documentación Legal del Grupo Ibercaja y (2) Documentación Legal del Subconsolidado de Ibercaja Banco del INFORME ANUAL 2011 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

2 EL GRUPO IBERCAJA DMA FS, DMA SO, 1.2

PRESENTACIÓN 2.1, 2.6, 2.9

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –entidad matriz del Grupo Ibercaja– fue fundada por la Real y Excma. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País. Inició sus actividades el día 28 de mayo de 1876, y figura inscrita en el Registro Especial de Cajas de Ahorro Popular y en el Registro Mercantil de Zaragoza.

Tras analizar los cambios acaecidos en nuestro sistema financiero desde 2010 –y, especialmente, las modificaciones legislativas y medidas adoptadas para el reforzamiento del mismo– la Asamblea General de la Caja, en su sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la constitución de un banco de nueva creación, que opera en el tráfico jurídico y económico con la denominación de Ibercaja Banco, S.A.U., y al que se le ha traspasado la totalidad de los activos y pasivos destinados a su actividad financiera. Tras la segregación, la Caja mantiene su Obra Social y el Monte de Piedad de forma que la filial creada sea el medio, y los fines sigan siendo los de la Caja.

El ejercicio indirecto de la actividad no cambiará la forma de hacer con clientes, empleados, proveedores y sociedad en general y se mantiene la denominación comercial, que continúa siendo Ibercaja. Se trata, en definitiva, de evolucionar para reforzar la competitividad en el panorama financiero español del siglo XXI y potenciar su utilidad para la sociedad.

Con los principios y valores que siempre han inspirado el hacer de la Caja, nace Ibercaja Banco, S.A.U., una entidad de crédito a través de la que la Caja realiza su actividad financiera de modo indirecto, a partir del 1 de octubre de 2011.

EL GRUPO FINANCIERO IBERCAJA 2.2, 2.3

Desde finales de los años ochenta, la Caja adoptó la decisión de instrumentar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros y parafinancieros mediante la constitución de sociedades filiales independientes que, junto con la Caja, configuraban el Grupo Financiero. Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Distribución y otros canales alternativos de Ibercaja Banco, S.A.U. Esta separación entre producción y distribución aporta mayor flexibilidad, dinamismo e innovación, haciendo de esta organización una importante ventaja competitiva.

Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero son:

IBERCAJA GESTIÓN, SGIIC, S.A.

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva que 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 91 fondos de inversión y 16 Sociedades de Inversión de Capital Variable.

El Grupo Ibercaja ha tenido una de las mejores cifras de 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 3,45%, frente al 3,31% 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.

A pesar de que 2011 ha sido un ejercicio difícil, más del 60% de los fondos de inversión de la gestora se encuentran en los rankings de prensa especializada dentro de los dos primeros cuartiles por rentabilidad.

IBERCAJA PENSIÓN, EGFP, S.A.

Gestora de fondos y planes de pensiones. A cierre del ejercicio 2011 administraba un patrimonio de 4.572 millones de euros con un comportamiento significativamente mejor que el sector que se ha contraído en un 2,08%, mientras que en Ibercaja Pensión se ha elevado un 1,23%.

Ibercaja Pensión a 31 de diciembre de 2011 tiene una cuota de mercado del 5,51%, lo que supone una ganancia de 18 puntos básicos en el año y ocupa el sexto puesto en el ranking nacional de entidades gestoras por volumen administrado, tras haber bajado un puesto debido a la agrupación de datos por las operaciones societarias del sistema financiero español.

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 245.000.

En el área de Planes de Pensiones del Sistema Individual el patrimonio administrado es de 1.293 millones de euros. Mientras que el sector se ha contraído un 2,88% el patrimonio de Ibercaja Pensión ha disminuido un 0,78%. Por ello Ibercaja Pensión mantiene su décimo puesto incluso ha aumentado la cuota de 2,48% a 2,53%, siguiendo la tendencia ascendente de los últimos años. El número total de clientes se sitúa en 173.000.

En el área de Planes del Sistema de Empleo, el patrimonio administrado asciende a 3.279 millones de euros. La cuota de mercado experimenta una mejora significativa hasta alcanzar el 10,55%, frente al 10,29% de 2010 y alcanzando por primera vez el tercer puesto en el ranking. El número total de partícipes es de 72.000. FS11

IBERCAJA VIDA, S.A.

Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de banca-seguros 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 Banco, S.A.U.

Cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado banca-seguros 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 2011 la cuota de mercado de provisiones matemáticas se ha incrementado en 33 puntos básicos, pasando del 2,63 al cierre de 2010 al 2,96% al cierre del 2011. Ibercaja Vida ocupa el décimo puesto en el ranking sectorial de vida.

El volumen de provisiones matemáticas a 31 de diciembre de 2011 asciende a 4.568 millones de euros, lo que supone un incremento del 18,45% respecto al cierre del año 2010, superior al crecimiento experimentado por el sector, 5,18%, en este mismo período.

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 23%, lo que mantiene a la Aseguradora en la primera posición del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, alcanzando al cierre de 2011 una cuota de mercado del 18,6% del patrimonio asegurado en PIAS y del 16,6% en pólizas. El crecimiento en Rentas Vitalicias ha sido del 30%.

IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.

Ibercaja Banco, S.A.U., 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.

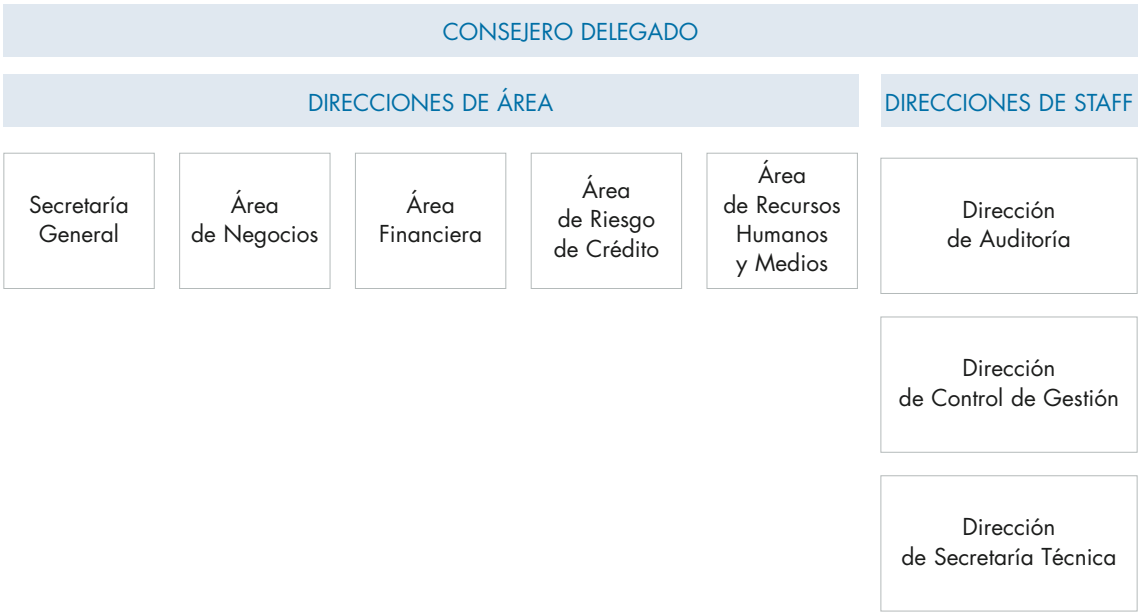
Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja, asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio para que puedan invertirlo rentablemente.

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. Es destacable el alto volumen de operaciones formalizadas acogidas al convenio ICO, lo que ha contribuido a dar una financiación en buenas condiciones a los empresarios.

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, contribuyendo a la disminución del número de accidentes del sector.

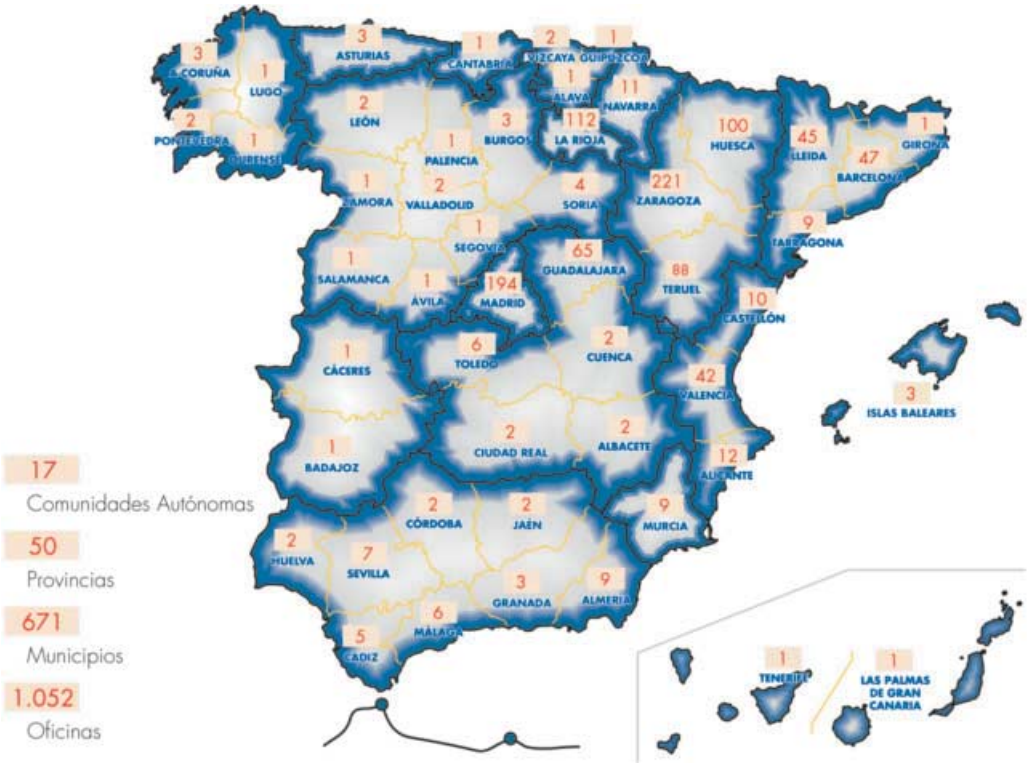
LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE IBERCAJA BANCO, S.A.U., EN 2011 2.3, 4.1



IMPLANTACIÓN TERRITORIAL 2.3, 2.5, 2.7, 2.9

Ibercaja Banco, S.A.U., opera exclusivamente en España. Tiene 1.052 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional.

DIMENSIÓN NACIONAL



ORGANIZACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN 2.9

La segregación del negocio financiero desde Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja a Ibercaja Banco, S.A.U., ha determinado una nueva organización de la Red de Distribución en la que se han definido estrategias diferenciadas dentro del territorio para dar un mejor servicio a todos nuestros clientes. Se han establecido dos Direcciones de Red, una para la zona tradicional de actuación de Ibercaja, con sede operativa en Zaragoza, y otra para la zona de expansión, con sede operativa en Madrid. En cada una de estas Direcciones supraterritoriales se definen y organizan todas las estructuras de apoyo al negocio minorista que sean requeridas, con objeto de conseguir sinergias de conocimiento y una mayor eficiencia en la organización de los medios de gestión disponibles.

En aquellos casos en los que, por razones de eficiencia, se ha tomado la decisión de fusionar algunos de los puntos de la Red de Distribución, se ha establecido un plan de actuación por el cual, partiendo del análisis en profundidad del mercado, negocio y ámbito de actuación tanto de la oficina absorbida como de la absorbente, se han realizado acciones debidamente coordinadas y dirigidas a la comunicación en tiempo y forma suficiente a clientes, al objeto de facilitar la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras.

Estas variaciones se han realizado asegurando la ubicación y destino de los equipos de trabajo de todos los centros de trabajo.

ÁREAS DE ESCASA DENSIDAD DE POBLACIÓN FS13, FS14

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 25,12 % de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 44,70%, 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 Lleida.

EXCLUSIÓN FINANCIERA FS13, FS14

Ibercaja ofrece una serie de productos para dar respuesta a las demandas de aquellos colectivos que disponen de menores rentas para evitar que lleguen a una situación de exclusión financiera que suele ser la antesala de la exclusión social.

A su vez la Obra Social 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.

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS 2.2

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.
Tarjetas contactless (ciudadanía, Aramón…)

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.
Emisión de Pagarés Propios.

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.

La comercialización de los productos y servicios se realiza exclusivamente por Ibercaja Banco, S.A.U., no existiendo agentes de venta externos. 2.2

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. PR6

UN MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA DMA FS, DMA PR

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

- Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.
- Describe el conjunto de principios y sistemas de Ibercaja Banco, S.A.U.
- Está basado en el desarrollo del concepto de excelencia en la gestión y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja Banco, S.A.U.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

- Liderazgo.
- Misión, visión y valores.
- La función de las personas.
- La planificación estratégica y la gestión de procesos y proyectos.
- El sistema de información general.
- Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja Banco, S.A.U., 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 2011 se ha renovado dicho Sello, tras una evaluación realizada por AENOR, habiendo sido superados los 600 puntos EFQM en el nivel de Excelencia. FS9



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.

Ibercaja forma parte de Madrid Excelente desde el año 2010, marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, que 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.

DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DMA EC, 1.2, 2.8, 2.9, EC1

MAGNITUDES BÁSICAS

(Miles de euros)	2011	2010	2009
GRUPO IBERCAJA			
Activo total	45.237.138	44.988.820	44.691.025
Crédito a clientes bruto	32.934.776	33.776.151	34.212.526
Cartera de valores	9.016.029	8.111.114	6.854.520
Recursos totales gestionados	47.317.876	48.313.299	48.843.920
–Recursos fuera de balance	8.564.033	9.151.095	9.284.379
Reservas	2.654.169	2.581.894	2.475.822
Recursos propios computables	3.211.502	3.387.398	3.347.184
Tasa de morosidad del crédito (%)	4,16	3,67	3,34
Cobertura total de la morosidad (%)	60,21	63,37	77,34
Ratio BIS (%)	14,40	14,29	13,59
Core capital (%)	10,42	9,70	8,78
Capital principal (%)*	10,91	10,23	
** Requerimiento de capital principal: 8%*			
Margen de intereses	491.425	531.116	679.393
Margen bruto	792.284	806.388	967.856
Beneficio antes de impuestos	69.575	133.527	181.566
Beneficio neto (atribuido a la entidad dominante)	57.426	103.604	143.701
OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE[1]			
Número de oficinas	1.052	1.076	1.085
Número de empleados (plantilla total)	4.816	4.920	4.946
Número de cajeros automáticos	1.144	1.181	1.207
Volumen de actividad por oficina[2]	76.286	76.291	76.550
Volumen de actividad por empleado[2]	16.664	16.685	16.793

[1] En 2011 los datos de oficinas y cajeros corresponden a Ibercaja Banco, S.A.U.

[2] Volumen de actividad: Crédito a clientes + Recursos de clientes

	Corto plazo	Largo plazo
CALIFICACIÓN CREDITICIA DE IBERCAJA BANCO, S.A.U.		
Moody's	P - 2	Baa1
Standard & Poor's	A - 2	BBB+

HECHOS RELEVANTES PRODUCIDOS EN EL AÑO 2011 EN EL GRUPO IBERCAJA

DMA EC, 1.1, 1.2

ÁMBITO CORPORATIVO

El 14 de marzo, la Asamblea General de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja aprobó la adaptación de los Estatutos y Reglamento de Elecciones a la normativa autonómica derivada de la reforma de la Ley Orgánica de las Cajas de Ahorros (LORCA).

Como consecuencia de la citada reforma de la LORCA y la correspondiente adaptación de los Estatutos y Reglamento de Elecciones, se ha modificado la composición de los diferentes grupos que conforman la Asamblea General de la Caja para dar entrada a siete nuevos consejeros elegidos en representación de entidades representativas de intereses colectivos de reconocido prestigio y carácter benéfico-social, científico, profesional, económico o cultural, del ámbito territorial de la Caja. Uno de esos nuevos consejeros ha pasado a formar parte del Consejo de Administración y otro de la Comisión de Control.

La Asamblea General de la Caja, en su sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio, aprobó realizar la actividad financiera de modo indirecto, a través de una filial bancaria de nueva creación, denominada IBERCAJA BANCO, S.A.U. Con esta finalidad, y en virtud de dicho proceso, la Caja ha traspasado los activos y pasivos destinados a la actividad financiera, excluyendo el Monte de Piedad y la Obra Social.

En septiembre de 2011 se inició el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Caja que culminará el 30 de mayo de 2012. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos y el Reglamento de Elecciones de la Institución, afectará a la mitad de la Asamblea y resto de Órganos de Gobierno.

ÁMBITO FINANCIERO

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 80.253 millones de euros. Los recursos de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 47.318 millones, de los que 8.564 millones corresponden a los de fuera de balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, etc.).

El crédito a clientes bruto asciende a 32.935 millones. La ratio de morosidad del crédito, 4,16%, 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 60,21%.

La entidad dominante ha obtenido en 2011 un beneficio neto atribuido de 57 millones de euros, tras haber incrementado sus dotaciones para saneamientos en un 37,38%.

El total de recursos propios computables asciende a 3.212 millones de euros y representa un coeficiente de solvencia del 14,40%, 11 puntos básicos más que en diciembre anterior. El excedente sobre el requerimiento de recursos propios mínimos, situado en el 8%, se cifra en 1.428 millones. El core capital, recursos propios básicos sin incluir participaciones preferentes, supone el 10,42% de los riesgos ponderados, habiendo aumentado respecto a 2010 en 72 puntos básicos. La ratio de capital principal ha anotado un crecimiento de 68 puntos básicos en los doce últimos meses. Se sitúa en el 10,91%, muy por encima del 8% que la normativa vigente exige a la Entidad.

La primera línea de liquidez (posición neta en el mercado monetario y deuda pública no cedida) suma 1.669 millones y si se incluye la póliza disponible con el BCE y otros activos de renta fija elegibles llega a 4.428 millones, lo que representa el 9,79% del activo. El Grupo cuenta con un coeficiente de financiación mayorista, proporción del crédito que se cubre con recursos obtenidos en los mercados institucionales netos de activos líquidos, inferior al 20%.

Los rating de las principales entidades financieras recogen la bajada de la calificación del Reino de España y las perspectivas poco favorables del sistema financiero español en el actual entorno económico. En marzo Moody's, días después del recorte de la calificación de la deuda soberana, revisó a la baja el rating de Ibercaja, «Baa1», junto al de otros veinte bancos y cajas españoles. En octubre la agencia confirmó para Ibercaja Banco, S.A.U., esta misma nota. Por su parte, Standard & Poor's, dentro del proceso de revisión de la calificación crediticia a diversas entidades, asignó en diciembre a Ibercaja Banco, S.A.U., el rating «BBB+», como consecuencia de la aplicación de los nuevos criterios y metodología.

ÁMBITO SOCIAL

- En el año 2011 se ha renovado el Sello de Oro a la Excelencia Europea 500+, alcanzada en el año 2007 y que ya fue renovada en 2009. Este galardón representa el máximo reconocimiento a la excelencia que puede recibir una organización en Europa y certifica que existe un alto grado de excelencia en el modelo de gestión de la Entidad.
- Se ha completado el proceso de evaluación y homologación de los proveedores de Ibercaja Banco, S.A.U., incorporando a los contratos suscritos un Código de Conducta de obligado cumplimiento que impulsa el conocimiento y cumplimiento en la cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Ibercaja Pensión, como parte de su nueva política de inversión socialmente responsable, se ha adherido a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, conocidos por su abreviatura UNPRI y que son el referente internacional más importante en esta materia.
- Ibercaja Banco, S.A.U., forma parte en calidad de socio de Autocontrol que se compromete a cumplir en todas las comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Comerse.

PREMIOS, CLASIFICACIONES Y OTRAS DISTINCIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2011
2.10

EL GRUPO FINANCIERO IBERCAJA

La firma de análisis Lipper ha reconocido como mejor fondo de 2011, al fondo mixto de renta variable europea a un plazo de tres años Ibercaja Capital Europa FI.

El fondo de pensiones Ibercaja Patrimonio Dinámico ha obtenido el primer premio Mornigstar 2011 en la categoría de planes mixtos defensivos por su rentabilidad en los últimos cinco años.

City Wire, publicación británica de análisis financiero y de inversiones a nivel mundial, ha concedido la calificación «A» al fondo de inversión Ibercaja Alpha FI y a su gestor.

LA OBRA SOCIAL

Ha recibido en 2011 varios galardones por parte de diversas organizaciones, destacando la labor realizada en diferentes áreas. Para la Obra Social es una forma muy importante de ver reconocido su esfuerzo y un motivo más para seguir adelante trabajando por el desarrollo de nuestra sociedad.

REVISTA INVERSIÓN

Los programas de la Obra Social obtuvieron un gran reconocimiento en la octava edición de los Premios a la Mejor Obra Social de las Cajas de Ahorro, organizados por el semanario *Inversión,* del Grupo Vocento. De las muchas candidaturas presentadas a esta edición, el jurado decidió otorgar el Segundo Premio a tres de los programas de la Obra Social.

Las acciones galardonadas fueron el «Programa de Fortalecimiento del Sistema Educativo en Ecuador», en la categoría de Asistencia Social y Sanitaria, «Veinte Años de Programas Didácticos», en Cultura y Tiempo Libre, y el «Plan de Intervención en los templos románicos de la diócesis de Sigüenza-Guadalajara», en la categoría de Patrimonio Histórico-Artístico.

REVISTA ACTUALIDAD ECONÓMICA

Este certamen premia las mejores acciones de las obras sociales de las cajas españolas. La Iniciativa Emplea recibió el Primer Premio en la categoría de Educación e Investigación.

Este premio reconoce la labor fundamental que la Obra Social viene desarrollando en el campo del empleo, destacando el importante esfuerzo tanto económico como de recursos realizado para conseguir paliar la situación de desempleo masivo que vivimos en la actualidad, así como las acciones orientadas a mejorar la competitividad de las empresas.

PREMIOS BATALLADOR

La peña La Unión de Calamocha otorgó a la Obra Social una distinción en la categoría regional por su apoyo a proyectos de diversa índole en la provincia de Teruel, y a su capacidad para llegar a todas las poblaciones donde existe cualquier tipo de necesidad.

PREMIOS ASPID

La Asociación de Parapléjicos y Discapacitados Físicos de Lleida distinguió a la Obra Social de la Caja con el «Premio ASPID Empresa» por su intensa actividad en campos como la asistencia social, la educación, la investigación, la cultura y el medio ambiente.

PREMIO «SOLETE» DE ANUDI

La Asociación de Discapacitados «Nuevo Día» de Teruel premió la labor de la Obra Social en la VI Edición del Premio «Solete», otorgado a entidades que destacan en su labor de ayuda a personas discapacitadas.

PREMIO ZANGALLETA 2011

El Centro Ibercaja Actur fue galardonado con uno de los Premios Zangalleta 2011, creados por la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón. Con este galardón se reconocía la importante labor del centro al ceder su sede a ONG de forma desinteresada, contribuyendo así a extender su mensaje y consolidar su labor.

PREMIO FUNDACIÓN DOWN

Ibercaja Zentrum recibió un premio de la Fundación para la discapacidad intelectual «Down Zaragoza», que reconoce y agradece el apoyo de Zentrum Clip en la realización del corto *Mi Capacidad*. Este galardón distingue a las empresas y organizaciones que trabajan en el campo de la difusión de los derechos de las personas con discapacidad intelectual, así como en el de la formación ocupacional y la inserción laboral.

PREMIO PEÓN 2011

La Obra Social fue premiada por la Fundación Rey Ardid en la V Edición de los Premios Peón, que reconocen la labor que realizan las empresas y entidades aragonesas en favor de la integración laboral de las personas con discapacidad. Ibercaja fue distinguida como una entidad que destaca por patrocinar servicios de empleo y por su especial dedicación en la inserción laboral de personas con dificultades, a través de la línea de programas de Iniciativa Emplea.

PREMIOS SINE DOLORE

El Centro Ibercaja La Rioja fue galardonado con el emblema de honor «Sine Dolore 2011», como reconocimiento a su implicación en la difusión y respaldo de las actividades de la asociación «Sine Dolore».

PREMIOS DEL DEPORTE «PROVINCIA DE GUADALAJARA»

El premio a la empresa que haya destacado por su especial colaboración y dedicación al deporte provincial en 2010 fue otorgado a la Caja, por su apoyo incondicional tanto a instituciones como a clubes y asociaciones de la provincia.

PREMIO «ADELANTE»

La Asociación Valenciana de Esclerosis Amiotrófica distinguió a la Obra Social con uno de los premios «Adelante 2011», agradeciendo la ayuda económica brindada a dicha asociación en los últimos años.

PREMIO «HACER CAMINO 2011»

La Asociación Parkinson Aragón ha galardonado a la Obra Social por su confianza, gracias a la cual se ha podido hacer realidad el proyecto de un nuevo local en el que los enfermos reciben las terapias de rehabilitación y se atiende a sus familiares.

3 IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE DMA FS, DMA EC, DMA EN

PRESENTACIÓN 2.6, 2.9

Desde hace ciento treinta y cinco años, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja ha desarrollado su actividad financiera y de Obra Social de acuerdo con los principios que inspiraron su fundación: **fomentar y administrar el ahorro para contribuir al desarrollo socioeconómico de los territorios que lo generan.**

Ibercaja Banco Sociedad Anónima Unipersonal asume, por tanto, el Modelo de Gestión de la Caja que está cimentado en unos Principios de Sostenibilidad que pasan a constituir las propias señas de identidad del nuevo Banco y a inspirar su Misión, Visión y Valores Corporativos.

PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD DMA FS, DMA LA, DMA HR, DMA SO, 1.1, 1.2

Se encuentran desarrollados en los capítulos de este Informe.

- Buen Gobierno
- Derechos Humanos
- Desarrollo y cohesión territorial
- Empleo
- Fortaleza del balance
- Generación de riqueza
- Integración social
- Medio Ambiente
- Obra Social

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DMA PR, DMA FS, 1.1, 4.8

MISIÓN, NUESTRA RAZÓN DE SER 4.8

Somos una Entidad 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 4.8

En 2011 Ibercaja ha 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 Entidad **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

VALORES CORPORATIVOS DMA LA, DMA SO, DMA FS

Los valores corporativos de Ibercaja engloban el conjunto de reglas que rigen la gestión, el «día a día» de la Entidad, es decir, nuestra forma de trabajar para alcanzar nuestra meta «la Visión de Ibercaja». 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	Entidad 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 cono futuro para la sociedad en la que desarrollamos la actividad.
Compromiso	Confianza en la disposición de Ibercaja par satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo	Sentir como propios los objetivos de la entidad apoyándonos 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 eficiencia, agilidad, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente.	Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionales para facilitar el logro colectivo.	Dar respuesta con rigor y agilidad a los requerimientos que la sociedad plantea.
Cercanía	Relacionarse con el cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando activamente para conocer sus necesidades.	Compartir sus inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso de futuro.	Involucrarse activamente en la sociedad de nuestro ámbito de actución.

ENFOQUE Y ESTRATEGIA DE GESTIÓN 1.1

Los **Principios de Sostenibilidad** se encuentran integrados en el Modelo de Gestión de Ibercaja Banco, S.A.U., cuyo **enfoque y estrategia** se fundamenta en:

APOYO AL TEJIDO EMPRESARIAL

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco, S.A.U., ha seguido apoyando la financiación empresarial. Durante 2011 se ha mantenido como una de las entidades financieras de nuestro país más activas en la concesión de las líneas ICO Inversión, ICO Inversión sostenible e ICO Liquidez.

Ver Capítulo 6.1. Clientes.

CALIDAD DE SERVICIO

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja Banco, S.A.U., en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. Su permanente compromiso con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión, mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja.

COMPROMISO CON EL CLIENTE

Ibercaja Banco, S.A.U., 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.

Ver Capítulos 2. El Grupo Ibercaja, y 6.1. Clientes.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Ibercaja Banco, S.A.U., mantiene un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 5. Los Grupos de Interés.

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 no discriminación y la conciliación de la vida profesional y familiar, ofreciendo unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector.

Ver Capítulo 6.2. Empleados.

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE DMA FS, 1.2, 4.12, 4.13, FS1, FS2, FS15

Ibercaja forma parte 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.

Ibercaja ha dado un paso significativo en 2011 en materia de inversión socialmente responsable a través de su Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, Ibercaja Pensión, que ha iniciado el proceso para definir un modelo de inversión socialmente responsable que se aplicará tanto a los recursos propios de la sociedad como a los patrimonios administrados que superan la cifra de 4.000 millones de euros entre planes de pensiones del sistema de empleo y sistema individual. El 100% de los activos gestionados estarán sujetos a principios UNPRI. FS11

En particular, Ibercaja Pensión ha excluido de su ámbito de inversión compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona, campos excluidos por fondos de pensiones de referencia como el fondo soberano noruego.

También, Ibercaja Pensión se ha adherido en 2011 a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, conocidos por su abreviatura UNPRI y que son el referente internacional más importante en esta materia. Se trata de una iniciativa promovida en 2006 y a la que están adscritas los mayores gestores de patrimonios internacionales. A nivel nacional los UNPRI cuentan todavía con una escasa presencia de entidades españolas, constituida por las gestoras más importantes del país.

Esta iniciativa tiene por objetivo promover que la comunidad inversora incorpore al proceso de selección de las inversiones criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. También se persigue que los inversores institucionales con esta política de inversión contribuyan a un desarrollo económico más sostenible.

Del importante alcance que tiene este acuerdo a nivel internacional baste decir que a octubre de 2011 los 915 signatarios de los UNPRI gestionan más de 30 billones de dólares.

CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES EN LA POLÍTICA DE INVERSIÓN DE IBERCAJA FS3

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. FS1

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de Ibercaja 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. DMA EN

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. FS5

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. EC2, FS12

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 Banco, S.A.U., 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.

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 6.3. Proveedores.

EL PLAN ESTRATÉGICO DEL GRUPO IBERCAJA 2008-2011 DMA FS, 1.1, 1.2

En 2011 se ha cerrado el Plan Estratégico 2008-2011. Un plan, desarrollado en un entorno económico y financiero convulso y muy complejo, que ha conseguido alcanzar sus principales metas: 1) Preservar las fortalezas financieras de la entidad (solvencia, liquidez y calidad de activos); y 2) Consolidarla como una de las principales entidades del sistema financiero nacional.

En el inicio del ciclo estratégico finalizado en 2011, se actualizaron la Misión, Visión y Valores Corporativos de la Entidad y se definieron los principios sobre los que se basaron los objetivos, estableciendo los procedimientos y líneas de actuación adecuadas 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 configure como una fuente de ventaja competitiva. Durante el período 2008-2011, la Entidad ha conseguido el objetivo estratégico de mantener una ratio de mora al menos un 30% inferior a la media del sector (–46% a diciembre) y además incrementar la distancia positiva respecto a dicha media. Adicionalmente, Ibercaja Banco, S.A.U., ha mejorado los niveles de solvencia en el ciclo estratégico, situándose entre las entidades financieras con mayores ratios de core capital.
2. **Diversificación del negocio** a través del desarrollo y consolidación de estrategias de relación especializadas con segmentos clave de clientes de alto valor (empresas y banca personal) donde Ibercaja tiene potencial de crecimiento. En el Plan 2008-2011, se ha consolidado el modelo de gestión del negocio de empresas y se ha puesto en marcha el nuevo modelo de atención personalizada para los clientes particulares de alto patrimonio con el objetivo de que Ibercaja se configure como una entidad de referencia para este colectivo de clientes.
3. **Diversificación del ahorro** gracias al desarrollo de las filiales del Grupo financiero de Ibercaja y al buen hacer de los equipos profesionales de la Red de Oficinas. Un Grupo financiero, 100% de Ibercaja, que ocupa puestos destacados en los rankings del sector financiero por su profesionalidad y su gestión especialista.
4. **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 el ciclo, se ha trabajado 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.
5. **Gestión comercial de inmuebles.** La crisis inmobiliaria que está sufriendo España ha llevado a las entidades financieras a tener que adjudicarse o adquirir inmuebles por el impago de clientes. Ibercaja, para minimizar el stock de inmuebles y optimizar el impacto en la cuenta de resultados derivado de esta actividad, ha puesto en marcha, durante el ciclo estratégico, iniciativas para colaborar en la venta de inmuebles de promociones financiadas por la Entidad y comercializar las viviendas ya incorporadas en el balance de Ibercaja. Los resultados conseguidos han sido satisfactorios.
6. **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 el ciclo estratégico se ha creado una nueva Unidad de Control del Gasto y Gestión de compras con el objetivo de desarrollar y poner en marcha un modelo centralizado de compras y una serie de medidas para mejorar los objetivos de eficiencia y productividad del gasto.

7. **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. Desde 2007, Ibercaja cuenta con el máximo reconocimiento a la Excelencia que puede recibir una organización en Europa: el Sello de Oro a la Excelencia 500+. Durante el Plan 2008-2011, Ibercaja ha renovado el sello dos veces, en 2009 y en 2011. En este último año se han superado los 600 puntos.
8. **Actividad social importante y útil.** Finalmente, en este período se ha diseñado el Plan Estratégico de la Obra Social y se han desarrollado las líneas maestras de actuación que han permitido desarrollar una Obra Social innovadora, comprometida, cercana, eficiente y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad.

ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD 1.2

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja Banco, S.A.U., las cuestiones relacionadas con esta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y 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.

La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización, por lo que se ha asignado la misma a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Presidido por el Consejero Delegado, lo integran los Directores de las Áreas que constituyen la Estructura Funcional de Ibercaja.

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, 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.

EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS 4.9

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 de los Órganos de Gobierno de la Entidad, quedando incorporado en la web corporativa www.ibercaja.es.

El INFORME ANUAL 2011 contiene los siguientes capítulos:

1. Informe Económico y de Actividades y Documentación Legal del Grupo Ibercaja.
2. Documentación Legal del Subconsolidado de Ibercaja Banco, S.A.U.
3. Memoria de la Obra Social.
4. Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

REALIZACIONES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD Y ORGANISMOS A LOS QUE IBERCAJA APOYA 4.12, 4.13

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 Ahorro (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.
- 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.
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.

- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central, que evidencia la conformidad del SGA 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 Ahorro.
- 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.
- Formar parte de Madrid Excelente, reconocimiento otorgado 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.
- Obtención del Sello de Oro a la Excelencia Europea 500+, habiendo superado los 600 puntos EFQM.
- Adhesión a través de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas –UNPRI–.

INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES BENÉFICO SOCIALES EN LAS QUE IBERCAJA PARTICIPA 4.12, 4.13

La Caja, directamente o, indirectamente, a través de Ibercaja Banco, S.A.U., participa en las siguientes entidades.

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 Giménez 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, para la proyección de actividades sociales, la promoción de la educación y la formación de la juventud.
- Fundación Montañana Medieval, para la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.

PROGRAMAS SOCIALES

Ibercaja Banco, S.A.U., 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.

A su vez, la Obra Social tiene recogidos en su Plan Estratégico diversos programas que está desarrollando en el ámbito social y de los que se informa en los capítulos 6.4.3. Obra Social, y 7. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas de este Informe, así como en el Capítulo 3 «Memoria de la Obra Social» del INFORME ANUAL 2011.

RESPUESTA A COMPROMISOS 2011 1.1, 4.17, FS5

GRUPO DE INTERÉS	Realizado	Informado en
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).	TOTAL	Capítulo 6.1. Clientes
Implementación de nuevas mejoras en los soportes tecnológicos más utilizados y el modelo de comunicación multicanal para todos los clientes.	TOTAL	
Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten a los clientes el acceso al pago telemático de los servicios de las Administraciones Públicas.	TOTAL	
Promover entre los clientes el uso del autoservicio para ayudarles en sus gestiones, ofreciendo a la vez asesoramiento personalizado cuando lo requieran.	TOTAL	
MEDIO AMBIENTE		
Reducir el consumo de papel e incrementar el uso del reciclado.	TOTAL	Capítulo 6.4.2. Dimensión ambiental
Mejora del uso eficiente de la energía y reducción del consumo eléctrico.	TOTAL	
Disminuir el consumo de materiales plásticos.	TOTAL	
PROVEEDORES		
Avanzar en el Sistema de Homologación de Proveedores.	TOTAL	Capítulo 6.3. Proveedores
EMPLEADOS		
Realizar un estudio completo de Clima Laboral dirigido a toda la plantilla.	TOTAL	Capítulo 5. Los Grupos de Interés y 6.2. Empleados
Incrementar la oferta formativa a través de Ibercampus incorporando cursos de larga duración.	TOTAL	
Impartir formación específica en riesgos.	TOTAL	
Facilitar el acceso al Portal del Empleado al colectivo de jubilados.	TOTAL	
Incorporar en los canales de comunicación interna una recopilación de «Preguntas Frecuentes» con información de interés para la plantilla.	TOTAL	

COMPROMISOS 2012 1.1, 4.4

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

- Desarrollo de aplicaciones operativas para conseguir mayor eficiencia en los procesos y en la atención al cliente.
- Avanzar en los sistemas de medición para tener un mejor conocimiento de las necesidades financieras del cliente.
- Continuar con la mejora permanente del modelo de comunicación multicanal para todos los clientes.

EMPLEADOS

- Evaluación de Rendimiento y Competencias. Incorporación de un cuestionario de intereses personales dentro del propio informe, donde el empleado pueda trasladar comentarios o sugerencias relacionadas con su futuro profesional. Estas opiniones son voluntarias y no vinculantes pero podrán resultar de gran ayuda para la correcta gestión de las personas.
- Biblioteca de Ibercampus. Potenciar esta utilidad disponible en el entorno on-line de formación, donde se incluya una serie de material didáctico que sirva de apoyo y complemento a la formación reforzando los conocimientos adquiridos.
- Formación. Potenciar la formación en Evaluación de Riesgos a través de cursos de larga duración (mínimo 100 horas).
- Cercanía. Mayor presencia de Recursos Humanos en la Red de Oficinas a través de la creación de Delegaciones de RRHH en las dos Direcciones de Red y el establecimiento de un calendario de visitas periódicas, con la finalidad de conocer de primera mano las necesidades e inquietudes de la plantilla.

MEDIO AMBIENTE

- Reducir el consumo de papel e incrementar el uso del reciclado.
- Mejorar el uso eficiente de la energía y reducir el consumo eléctrico.
- 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.

PROVEEDORES

- Actualización de los proveedores homologados por Ibercaja Banco, S.A.U., incluyendo en el proceso de homologación a todos cuya facturación supere los 60.000 euros anuales, así como a los proveedores relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, que por sus especiales características, se incorporarán a la homologación cualquiera que sea su facturación anual.

SOCIEDAD

Actuaciones a través de la Obra Social:

- Avanzar en iniciativas de empleabilidad, desarrollando programas dirigidos a emprendedores.
- Desarrollar programas dirigidos a favorecer la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión.
- Continuar con las iniciativas destinadas a combatir el fracaso escolar.
- Facilitar el acceso al alquiler de vivienda a personas desfavorecidas.

4 EL BUEN GOBIERNO DMA FS

El Grupo 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.

En todas las empresas que constituyen el Grupo se tratan de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, para garantizar que su actividad económica se desarrolle dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

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.

EL INFORME 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 del Banco.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja viene publicando desde el año 2004 su Informe de Gobierno Corporativo. Ibercaja Banco, S.A.U., ha iniciado su actividad financiera el 1 de octubre de 2011, por lo que su primer Informe de Gobierno Corporativo corresponde al del ejercicio 2011.

Del contenido de dichos Informes y de los estatutos de ambas entidades, a los que se puede acceder desde la web corporativa de Ibercaja Banco, S.A.U., www.ibercaja.es, hemos extraído los aspectos más relevantes.

LAS PRÁCTICAS Y CRITERIOS DE BUEN GOBIERNO APLICADOS POR EL GRUPO IBERCAJA 4.11

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de las empresas del Grupo, 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 del Grupo Ibercaja.

IBERCAJA BANCO, S.A.U.

Es una entidad de crédito íntegramente participada por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.

Ibercaja Banco, S.A.U., tiene por objeto social la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general que le estén permitidas por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares. 2.6

Como entidad de crédito, Ibercaja Banco, S.A.U., está supervisada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO 1.2, 2.3, 4.1, 4.6

Los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.U., son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General es el órgano soberano de la Sociedad, se rige por lo dispuesto en los estatutos y en la ley y tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente.

Las juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias.

La Junta General Ordinaria se reunirá necesariamente dentro de los seis meses siguientes al cierre del ejercicio social, para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado, sin perjuicio de su competencia para tratar y decidir sobre cualquier otro asunto que figure en el orden del día.

Toda junta que no sea la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la Sociedad.

El Consejo de Administración estará integrado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros y corresponde a la Junta General la determinación del número de consejeros dentro de los citados límites.

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., está integrado por: LA13

N.º miembros	% Hombres	> 50 años	Media edad
7	100%	100%	64

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., está formado por siete miembros y únicamente el Consejero Delegado tiene carácter ejecutivo. 4.2

Según el artículo 9 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejero Delegado tiene la condición de primer ejecutivo de la Sociedad y es considerado como superior jerárquico de la misma. Le corresponde la efectiva dirección de los negocios de la Sociedad, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y por la Comisión Ejecutiva en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Dos consejeros son independientes, y presiden la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Además de las citadas comisiones, Ibercaja Banco, S.A.U., ha constituido una Comisión Ejecutiva (si bien a esta fecha sus miembros coinciden con los del Consejo de Administración, por lo que todas sus sesiones tienen la consideración de sesiones del Consejo de Administración). 4.3

ELECCIÓN Y CAPACITACIÓN 4.7

Los Estatutos de Ibercaja Banco, S.A.U., establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Sociedad, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas. El 100% de sus miembros cuenta con estudios universitarios y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.

REMUNERACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO 4.5

Remuneración agregada de los consejeros o miembros del Órgano de Administración, devengada durante el ejercicio:

CONCEPTO RETRIBUTIVO	Miles de euros	
	Individual	Grupo
Retribución fija	733	0
Retribución variable	106	0
Dietas	38	106
Otras remuneraciones	13	0
TOTAL:	890	106

Remuneración total alta dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores): 2.836 miles de euros.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA

Es la entidad matriz del Grupo y la poseedora de la totalidad de las acciones de Ibercaja Banco, S.A.U.

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO 1.2, 2.3, 4.1, 4.6, SO5

Un valor absoluto de la Caja 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.

Los miembros de los Órganos de Gobierno son autónomos respecto a las instituciones que los eligen, evitándose de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes.

Los Órganos de Gobierno de la Caja son la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.

ASAMBLEA GENERAL 4.4, LA13

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de la Institución. A 31 de diciembre estaba formada por 152 Consejeros Generales que ostentan la representación de los intereses de los impositores (62), de las Corporaciones Municipales (28), la Comunidad Autónoma de Aragón (30), la Entidad Fundadora (14), los empleados (11) y los representantes de Entidades Representativas de Intereses Colectivos de reconocido prestigio (7).

Detalle por sexo y tramos de edad: LA13

Hombres	Mujeres	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Media edad
76%	24%	3%	29%	68%	56

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 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. 4.1, 4.2

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2.3, 4.1, 4.9, LA13

Es el Órgano que tiene encomendada la administración y la gestión de la Institución así como de la Obra Social. Está integrado por 20 miembros que ostentan las representaciones de los impositores de Ibercaja Banco, S.A.U. (8), de las Corporaciones Municipales en cuyo término tenga abierta oficina el Banco (4), la Comunidad Autónoma de Aragón (4), la Entidad Fundadora (2), los empleados (1) y los representantes de Entidades Representativas de Intereses Colectivos (1).

Detalle por sexo y tramos de edad: LA13

Hombres	Mujeres	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Media edad
80%	20%	–	30%	70%	54

COMISIÓN DE CONTROL 2.3, 4.1, 4.10

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, velando por la observancia de los principios de legalidad así como por la transparencia de los procesos electorales.

Está integrada por 7 miembros que ostentan las representaciones de los impositores de Ibercaja Banco, S.A.U. (2), de las Corporaciones Municipales en cuyo término tenga abierta oficina el Banco (1), la Comunidad Autónoma de Aragón (1), la Entidad Fundadora (1), los empleados (1) y los representantes de Entidades Representativas de Intereses Colectivos (1).

Detalle por sexo y tramos de edad: LA13

Hombres	Mujeres	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Media edad
71%	29%	–	–	100%	61

ELECCIÓN Y CAPACITACIÓN 4.7

Los Estatutos de la Caja 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.

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas. El 75% cuenta con estudios universitarios. Sus actividades profesionales son las de empresarios, profesionales liberales, profesores de universidad, personal de la administración, trabajadores por cuenta ajena y jubilados.

REMUNERACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO 4.5

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.

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	0
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	0
Consejo de Administración	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	335
Comisión de Control	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	107
Comisión de Retribuciones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	2
Comisión de Inversiones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	2

En las remuneraciones del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no se han incluido las remuneraciones percibidas por los representantes de los empleados en dichos Órganos de Gobierno en su condición de personal de la Caja.

REMUNERACIONES PERCIBIDAS POR LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y POR EL PERSONAL DIRECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE LA CAJA EN SOCIEDADES COTIZADAS O EN OTRAS ENTIDADES EN LAS QUE TENGA UNA PRESENCIA O REPRESENTACIÓN SIGNIFICATIVA

Remuneraciones percibidas (miles de euros): 394.

Se incluyen en este apartado las remuneraciones percibidas por los miembros de Órganos de Gobierno que forman parte de los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.U.

Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo, que se encuentra publicado en la página www.ibercaja.es.

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL DMA PR, 1.1, 4.8, 4.9, 4.10, FS2, FS3, PR3

Ibercaja Banco, S.A.U., 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 Sociedad 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 DMA PR

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.

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

Ibercaja mantiene una relación fluida con los medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad.

Además, las webs www.ibercaja.es y www.campzar.es contienen 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 DMA PR, PR3, PR6, FS15

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.

La publicidad de Ibercaja Banco, S.A.U., 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.

Ibercaja Banco, S.A.U., cuenta con los siguientes mecanismos para garantizar la transparencia y claridad en sus comunicaciones:

- Un código de comunicación publicitaria, llamado «Estilo de Comunicación Ibercaja», en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con la Entidad y es de obligado cumplimiento.
- Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar, y que interviene cada vez que se lanza un nuevo producto.
- La *Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la circular 6/2010* que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios.

  En consonancia con la nueva regulación, Ibercaja Banco, S.A.U., es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en nuestra Entidad se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de nuestra publicidad ofrecida por un organismo de autorregulación independiente y homologado por Banco de España.
- Existencia en todas las Oficinas de un Tablón de Información Pública a Clientes en el que, de acuerdo con la normativa vigente, está disponible el Folleto oficial de Tarifas y Comisiones aprobado por el Banco de España, informando a los clientes sobre el importe de los servicios que presta el Banco, 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.
- La web corporativa de Ibercaja Banco, S.A.U., recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Existen un conjunto de Simuladores de Depósitos que facilitan al cliente el comprender la mecánica del producto. Están disponibles tanto en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).
- 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.
- 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.

- Además, Ibercaja Banco, S.A.U., dispone de un Servicio de Atención al Cliente donde son atendidas tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose el Reglamento de dicho Servicio a disposición de la clientela.
- En el apartado de «Productos» de la web www.ibercaja.es, existen 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 de educación financiera» de la CECA, iniciativas a las que Ibercaja Banco, S.A.U., está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de dichos productos.

EL CONTROL DE LOS RIESGOS 4.9, 4.11, FS2

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

En este marco, la Entidad 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 Banco, S.A.U., 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 4.11, FS2, FS9

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, 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 Auditoría Interna evalúa de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Entidad o las Sociedades de 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 y auditoría interna.

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.

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 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 latentes y, en general, aquellos riesgos inherentes a la actividad como son el riesgo de crédito, riesgo de concentración, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional, y el riesgo de reputación.

Los resultados obtenidos de los diferentes informes en los que se traducen las distintas actuaciones previstas en los planes anuales son puestos en conocimiento y comentados con las Direcciones implicadas, presentados en el Comité de Auditoría y trasladados al Consejero Delegado. Paralelamente, como consecuencia de la evolución del entorno y de los riesgos a los que la Entidad se enfrenta, en un ejercicio de adaptación continua, las funciones de auditoría y control realizan revisiones de las pruebas y controles a realizar.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2011, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la función de control: SO2

	Red de Oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia	
Actividad	Informes	Informes	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
	460 *	37 **	198	28.800
Frecuencia	28 meses	Según programación de actividades contenidas en el Plan Operativo	Sistemático	

** La revisión alcanzó a 460 oficinas sobre las 1.052 existentes a 31/12/2011, lo que supone el 43,72%.*

*** Incluye un Informe relacionado con Procesos de calidad, referido al 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 DMA SO

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, aprobado en 2011 para la obtención de la ficha bancaria de Ibercaja Banco, S.A.U., cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

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, con un representante ante el 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 2011 se han comunicado a iniciativa propia tres operaciones con indicios de blanqueo de capitales, asimismo y fruto de los análisis pertinentes se han informado también al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 1.344 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993, 12 actuaciones a petición de ese servicio ejecutivo y se han tramitado 98 expedientes de operaciones con indicios sospechosos. SO2

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

La formación de los empleados constituye igualmente un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2011 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención en Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo a 97 empleados de la Red de Oficinas (2,52%*), entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 84 empleados (2,18%*) han realizado acciones formativas on-line en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales. Además, se han impartido sesiones formativas dentro del plan anual de Auditorías que se ha realizado a 450 oficinas (42,97%). HR3, SO3, FS4

** Plantilla permanente red oficinas: 3.849.*

No se han producido incidentes de corrupción. SO4

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES DMA SO, 4.6, 4.11

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

PROTECCIÓN AL INVERSOR DMA SO

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 revisado y en su caso 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. FS15

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 implantados sobre Conflictos de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remedición que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MiFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2011 la plantilla formada asciende a 2.062 personas en MiFID (53,57%*), y a 1.320 personas en Conflictos de Interés (34,29%*). HR3, SO3, FS4

** Plantilla permanente red oficinas: 3.849.*

ABUSO DE MERCADO. COMUNICACIÓN OPERACIONES SOSPECHOSAS DMA SO, 4.11, SO2

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 tenerse 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. Asimismo cuenta con el correspondiente manual y procedimientos para su detección, análisis y comunicación en su caso.

A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 321 personas (8,33%*). HR3, SO3, FS4

** Plantilla permanente red oficinas: 3.849.*

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL PR8

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 2011 el Comité ha celebrado 2 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 59 empleados (1,53%*) en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 112 empleados han realizado acciones formativas on line en materia LOPD (2,90%*). HR3, SO3, FS4

** Plantilla permanente red oficinas: 3.849.*

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS 1.1

En el año 2011, Ibercaja ha recibido una sanción por importe de 100 euros derivada de un expediente sancionador iniciado por el Gobierno de Cantabria - Consejería de Economía y Hacienda y otra sanción por importe de 3.000 euros derivada de un expediente sancionador iniciado por la Junta de Andalucía - Consejería de Salud. Ambas sanciones han sido impuestas por incumplimiento de normas en la publicidad e información en la comercialización de los productos. Y una multa por importe de 3.005,06 euros derivada de un expediente sancionador por la falta de aplicación adecuada de las medidas de seguridad con que estaba dotada una oficina que fue objeto de atraco. SO8

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 y prácticas antimonopolio. HR4, SO7, PR2, PR4, PR7, PR9

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento de la normativa ambiental. EN28

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento del tratamiento de la información confidencial. PR8

AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS EC4

El Grupo Ibercaja (o Ibercaja Banco, S.A.U.) no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS MISMAS Y DE ACTIVIDADES DE LOBBYING SO5, SO6

El Grupo Ibercaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying. La Institución forma parte de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que son un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las Administraciones Públicas, en un marco de actuación legal, ético y socialmente responsable.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, es competencia directa del Consejo de Administración. Las operaciones crediticias concedidas en el ejercicio 2011 a partidos políticos se incluyen en el informe de Gobierno Corporativo publicado dentro del Informe anual de la Entidad.

5 LOS GRUPOS DE INTERÉS

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. 4.15

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus «Grupos de Interés» a: 3.5, 4.14

CLIENTES

EMPLEADOS

PROVEEDORES

SOCIEDAD
- Dimensión económica
- Dimensión social
- Dimensión medioambiental

PARTICIPACIÓN 4.16, 4.17

Tres son los principales **canales de participación y comunicación** de Ibercaja con sus Grupos de Interés:

- **Los Órganos de Gobierno de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, entidad matriz del Grupo Ibercaja.** Por su naturaleza jurídica la Caja tiene incorporados en estos, representantes de diferentes colectivos, que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de Ibercaja Banco, S.A.U.:

  Impositores = Clientes

  Corporaciones Municipales = Sociedad

  Comunidad Autónoma de Aragón = Sociedad

  Entidad Fundadora = Sociedad

  Empleados

  Los miembros de dichos Órganos de Gobierno tienen como canales de comunicación con la Institución la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.

- **La Red de Oficinas.** El modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado Ibercaja, le permite contar con una extensa red de distribución que favorece la cercanía a sus clientes y facilita la relación, la comunicación y la implicación con los mismos.

- **La Obra Social.** Permite, a través de sus Centros y de los diferentes convenios, foros y reuniones en las que participa, tener una relación directa con sus usuarios.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN 4.16, 4.17

CON LOS CLIENTES PR5

Ibercaja Banco, S.A.U., facilita a sus clientes por todos los canales de uso habitual, información para que estos, en todo momento, conozcan los servicios y productos que se les ofrece. Asimismo, Ibercaja desea que en beneficio mutuo le llegue la información necesaria para responder a las demandas de sus clientes de una forma ágil, prudente y con un alto nivel de calidad en el servicio.

Con esta intención pone a disposición del público una variedad de instrumentos para poder recibir sus inquietudes:

- Comunicación por vía postal y telefónica.
- La web corporativa www.ibercaja.es, que facilita la canalización de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes. Dicha página tiene incorporado un buzón específico para cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.
- El Servicio de Atención al Cliente, con la misión de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.
- 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.

  Como en años anteriores se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como su percepción de la Calidad del Servicio prestado por las oficinas. En el primer caso, en lo que a familias o clientes particulares se refiere, se han efectuado encuestas diarias a lo largo del año a clientes en un número aproximado total de 34.000. El resultado que arrojan estas encuestas –obteniendo de nuevo en 2011 valoraciones superiores a 8, concretamente 8,39– refleja que la alta Calidad del Servicio ofrecido por Ibercaja es una realidad consolidada y estructural de la Entidad. A partir de esta información, las oficinas han continuado elaborando sus correspondientes planes de mejora.

  Como en ejercicios pasados, en 2011 se han realizado encuestas de opinión a un grupo de clientes más específicos como banca personal y banca empresas (obteniendo una puntuación global de 8,94 y 8,64 respectivamente). Además se han efectuado múltiples «entrevistas de grupo» con clientes de los tres segmentos (familias, empresas y banca personal) con objeto de conocer de un modo más cercano, personal y cualitativo cuál es su experiencia con Ibercaja.

  Por último, la empresa STIGA ha realizado en 2011 nuevamente un benchmarking de calidad del servicio. En este estudio la consultora externa ha encuestado a clientes de diferentes entidades financieras con el fin de conocer su satisfacción y contrastar las respuestas de cada una de las entidades participantes con las del resto, con el fin de relativizar los resultados. El resultado global en 2011 obtenido por Ibercaja ha sido de 8,33. La tendencia a nivel de oficina es positiva, es decir, en la última valoración hemos mejorado con respecto al año anterior. Además, este resultado es superior a la media obtenida por el conjunto de las entidades participantes, lo mismo que su evolución, con lo que se puede concluir que Ibercaja sigue ganando competitividad frente al resto del sector en términos de calidad percibida por los clientes.

También se ha realizado en este año una encuesta de satisfacción a los usuarios de los Centros de la Obra Social, con resultados muy positivos: el 37% se ha declarado muy satisfecho y el 54% satisfecho.

CON LOS EMPLEADOS DMA LA, 4.17, EC8

Ibercaja Banco, S.A.U., 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 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, Preguntas frecuentes, 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.

En el año 2011 se ha realizado una nueva Encuesta de Clima Laboral. El compromiso de realizar mediciones periódicas de clima laboral se inició en el año 2005 y en la actualidad constituye una de las principales herramientas para la gestión de Recursos Humanos.

Estos estudios están permitiendo identificar las principales fuentes de satisfacción que vinculan a los empleados con Ibercaja, así como aquellos factores que producen mayor insatisfacción o descontento.

En la edición de este ejercicio, la encuesta, de carácter confidencial, anónimo y voluntario, se dirigió a todos los empleados con contrato indefinido (incluidos los excedentes por maternidad o para el cuidado de familiares), siendo el total de cuestionarios distribuidos 4.483.

El cuestionario se estructuró con un total de 159 ítems con 35 preguntas cerradas relacionadas con 11 factores influyentes en el bienestar laboral (función desempeñada, equipo de trabajo, responsable inmediato, formación, sistema retributivo, conciliación, etc.) y una última de carácter abierto.

Él índice de participación obtenido en esta edición fue del 62,30%, presentando un ligero repunte respecto a la edición anterior (61,03%), representando una tendencia estable de alta participación de nuestra plantilla en este tipo de consultas.

Los indicadores globales de clima señalaron la existencia de unos niveles óptimos de satisfacción laboral, apreciando una mejora significativa en la percepción de la totalidad de los factores de clima medidos.

INDICADORES EN COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	Año 2011
Consultas Servicios de Atención al Empleado	6.100
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	39
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	750
Índice de participación Encuesta de Clima Laboral	62,30%

Otros importantes canales de comunicación son:

- Convención anual de Directivos.
- Encuentros con la Dirección.
- Revista Crónica.
- Información Diaria de Ibercaja.
- Normativa de Ibercaja.

DIÁLOGO SOCIAL DMA LA, 4.16, 4.17, HR5

Las relaciones laborales en Ibercaja Banco, S.A.U., 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 el 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 Ibercaja, 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.

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. LA5

INDICADORES EN DIÁLOGO SOCIAL	Año 2011
Acuerdos firmados con Secciones Sindicales	3

REPRESENTACIÓN SINDICAL HR5

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. El 100% de los trabajadores están representados.

Delegados de personal: 26

Comités de Empresa: 10

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja Banco, S.A.U.: 5

ELECCIONES SINDICALES EN MADRID

De acuerdo con la legislación vigente, en 2011 se celebraron elecciones sindicales para los centros de trabajo ubicados en la Comunidad de Madrid.

Para el normal desarrollo de las mismas, la Entidad y todas las asociaciones y secciones sindicales presentes en Ibercaja Banco, S.A.U., alcanzaron un Acuerdo previo, en el que, entre otros aspectos, se pactó la constitución de una Comisión Consultiva encargada de coordinar e informar sobre todo lo relativo al proceso electoral.

Además, con el objeto de facilitar la participación de los empleados, se establecieron Mesas Itinerantes en diferentes puntos de la provincia de Madrid.

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA 4.4, 4.17

Los empleados están representados en los Órganos de Gobierno de la Caja, 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.

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

CON LOS PROVEEDORES 4.16, 4.17

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.
- Entrevistas.
- Cuestionarios de evaluación y homologación.

CON LA SOCIEDAD 4.16, 4.17

Ibercaja por su compromiso social está atento a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación. Para conocer el grado de relevancia y prioridad de estas, 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 permite a la Entidad 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 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 Ibercaja Banco, S.A.U.
- Los Centros de la Obra Social, por sus actividades abiertas a gran variedad de colectivos, obtienen información que genera la respuesta a las necesidades detectadas. Además, se realizan evaluaciones por los usuarios y participantes en programas y actividades de estos Centros.
- 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.

6 RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

6.1. CLIENTES 2.7

La actividad financiera de Ibercaja Banco, S.A.U., 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 2.7

	2009	2010	2011
Número Total de Clientes	2.335.541	2.309.118	2.275.289
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.183.501	2.154.547	2.119.497
Jóvenes (< 25 años)	384.195	365.425	346.141
Mayores (> 65 años)	362.928	367.548	369.417
Inmigrantes	304.522	309.123	312.867
Empresas	54.725	55.483	55.508
Instituciones	47.954	49.510	51.718
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,64	15,21	14,81
Número de clientes nuevos	288.080	257.885	234.037

POLÍTICA DE RELACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES DMA PR, 1.2, 4.8, FS15

Ibercaja considera que la calidad de servicio es un derecho del cliente. Aspiramos a ser útiles y a que se nos reconozca como asesores financieros merecedores de la máxima confianza. Somos conscientes de que nuestros clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que les ofrecemos, por este motivo Ibercaja aplica a sus productos y servicios la mayor exigencia en los procesos internos que los generan para que la relación con los clientes tenga el aporte de valor que necesitan, además de mantener nuestro compromiso con la sociedad.

Dentro de su política de relación, Ibercaja Banco, S.A.U., tiene establecido su decálogo «Nuestro Compromiso con el Cliente», que está publicado en la página web corporativa.

ENFOQUE DE GESTIÓN: DISPONIBILIDAD PARA LOS CLIENTES 2.7, FS13, FS15

RED DE DISTRIBUCIÓN 2.7, FS13, FS15

Ibercaja trata de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes proporcionándoles asesoramiento y atención personalizada en la contratación de los productos y servicios que ofrece. Con el transcurso de los años se ha actualizado la oficina tradicional a las exigencias del mercado. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de Ibercaja con sus clientes, sin olvidar la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad que Ibercaja siempre ha prestado. Entre otras líneas de trabajo se han desarrollado recientemente Banca Personal y Oficinas de Atención Especial.

En este año 2011, para conseguir una mayor eficiencia en la organización y mayor cercanía a los diferentes mercados, se ha procedido a modificar la Red de Oficinas con la existencia de dos modelos de distribución diferentes, con estrategias comerciales y de negocio minorista claramente diferenciadas.

BANCA MULTICANAL 2.7, FS13, FS15

Ibercaja ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar sus operaciones de la forma más cómoda y amplia posible. De forma presencial en la oficina y también de forma no presencial por otros canales: cajeros automáticos, banca electrónica y telefónica y web pública.

Se procura cuidar la relación con el cliente para que sea cual sea el canal que utilice disponga de:

- **Una información comercial puntual, personalizada, homogénea y multicanal.** Manteniéndole informado de los productos que, por sus características, pueden interesarle, a través de las vías más adecuadas en función del cliente: cita presencial, carta o e-mail, banners en banca electrónica, sms a su teléfono móvil e información en el cajero, que redundan además en una mayor eficacia y eficiencia.
- **Una oferta on line en Internet de productos y servicios adecuados a sus características y actualizada permanentemente.**
- **Una adaptación del servicio Ibercaja directo a su perfil, para lo cual existen varias versiones** que disponen de operatoria, oferta e información diferenciadas, negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa y los comercios, y en varios idiomas; 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.
- **Unos servicios de calidad** como el correo en web, un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, o como el servicio de alertas al móvil o al correo electrónico, que el cliente puede seleccionar y que están relacionadas con sus cuentas, con información sobre algunos movimientos que él considere de su interés; o con sus tarjetas, para proporcionar mayor seguridad en las transacciones realizadas tanto en cajeros como en comercios; o con sus operaciones de valores, para conseguir mejor gestión de las operaciones realizadas en el mercado bursátil.

- **Un servicio de atención por Internet mediante una web pública que atiende a clientes y no clientes,** y que ofrece información institucional y comercial diseñada para facilitar la búsqueda de contenidos, con transparencia y con posibilidades de contacto para solicitar más información o para recibirla periódicamente: *newsletters* para particulares y para empresas, boletines informativos sobre los actos culturales y de formación patrocinados por la Obra Social; estas utilidades resultan muy interesantes para que aquellos que lo deseen puedan estar permanente y puntualmente informados, sin necesidad de desplazarse y de forma respetuosa con el medio ambiente, y por teléfono atendido por un equipo de gestores telefónicos profesionales que en un amplio horario resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.
- **Y mantenimiento de la seguridad de los servicios prestados a distancia y la protección de los clientes,** facilitándoles información y aplicando medidas de prevención.

COLECTIVOS CON OPERATORIA EXCLUSIVA EN BANCA ELECTRÓNICA FS14

- A los clientes con insuficiencia visual, gracias a la colaboración dispensada por la ONCE, se les facilita la utilización de la Tarjeta de Claves mediante la adaptación de dicha tarjeta al sistema de lectura Braille.
- Al colectivo de inmigrantes, en función del país de procedencia, se le ofrece un servicio de envío de dinero a su país de forma rápida y barata.

CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES FS13

	2009	2010	2011
Número de oficinas	1.085	1.076	1.052
N.º de cajeros automáticos	1.207	1.181	1.144
N.º de tarjetas emitidas	1.149.482	1.123.246	1.047.536
N.º de tarjetas de crédito	480.575	473.537	579.910
N.º de tarjetas de débito	668.907	649.709	467.626
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	3
% operaciones realizadas en ventanilla	37%	37%	35%
% operaciones realizadas por banca a distancia	31%	32%	37%
% operaciones realizadas en cajero	14%	17%	11%
% operaciones realizadas en TPV	17%	19%	16%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%	1%
N.º de operaciones a través de canales a distancia	98.390.361	105.613.293	140.981.688
N.º mensual de páginas consultadas en Internet	3.291.667	3.805.810	5.193.719
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	95,80%	96%	95%

Se ha modificado la información respecto a la presentada en años anteriores, ya que hemos considerado que exponer la evolución en el uso que hacen nuestros clientes de los canales es más relevante que el número de clientes que tienen contrato y pueden operar.

SEGURIDAD DMA PR, FS14

Ibercaja da gran importancia a la seguridad de sus clientes. A las medidas establecidas para garantizar la seguridad de los servicios prestados a distancia, se unen las que preservan 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.

Se está efectuando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. Desde el año 2005 se ha realizado la conversión de gradas a rampa en 94 oficinas, habiéndose ejecutado la modificación en 5 de ellas durante el año 2011. Todas las oficinas de nueva apertura a partir del año 2005 incorporan rampa de acceso. EC8

También se dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de clientes y empleados y de las oficinas, cumpliendo las normas legales establecidas.

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 Entidad.

En el año 2011 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Nuevos avances en SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente). Mejoran el asesoramiento y simplifican notablemente el proceso de contratación de los productos seleccionados por el cliente, lo que proporciona una atención más ágil y cómoda.

Nuevo aplicativo de Bastanteos. Facilita la realización de bastanteos a personas jurídicas, agilizando los procesos, aumentando el control y disminuyendo el riesgo operativo. Se trata de procedimientos con cierta complejidad y este aplicativo clarifica los pasos a dar, agiliza tiempos y facilita su cumplimentación.

Revisión del proceso de contrato de productos. Se ha continuado con los procesos de normalización de contratos, con el criterio de reducción de papel.

Correo. Se ofrece a los clientes la posibilidad de acceder de forma gratuita a su correo de Ibercaja por medio de canales alternativos al papel.

Nuevo CRM. Supone la mejora de la comunicación comercial con nuestros clientes, en cuanto que se adaptan los mensajes y comunicaciones comerciales a cada cliente en función de su tipología y situación. Sea por el canal que sea, abriéndose a nuevos canales de comunicación como email o sms.

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

- Mejora de control y riesgo operativo.
- Importante simplificación de procesos.
- Mejor atención y asesoramiento al cliente.
- Reducción del consumo de papel.

EDUCACIÓN FINANCIERA FS14, FS16

Ibercaja 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.
- En la página web de Ibercaja están disponibles unas fichas educativas con consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. También contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española» –Educación Financiera– de la CECA.
- En los Centros Culturales de la Obra Social se programan habitualmente ciclos de conferencias que abordan temas económicos de actualidad. Al mismo tiempo, la Obra Social ha promovido este año la realización de dos Talleres con la Asociación de Consumidores Torre Ramona de Zaragoza, con el contenido «Aprenda a manejar con seguridad sus tarjetas y otros productos bancarios».

RECEPTIVIDAD ANTE LAS RECLAMACIONES 1.1, PR5

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. 4.17

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene 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 PR4

En el año 2011 se han recibido 624 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 1.383 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detalla en el siguiente cuadro:

	2009		2010		2011	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	878	39	784	32	624	31
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	519	38	500	31	325	24
Resueltas a favor de la Entidad	704	51	1.094	67	973	70
Reclamaciones pendientes de resolución	134	10	24	1	70	5
Inadmitidas y Desestimadas	13	1	17	1	15	1
Total reclamaciones	1.370	61	1.635	68	1.383	69
TOTALES Quejas, Sugerencias y Reclamaciones	2.248	100	2.419	100	2.007	100

Adicionalmente, en 2011 se han tramitado 628 solicitudes de ejercicio de derechos de la LOPD como consecuencia de la comunicación enviada a los clientes de Ibercaja notificándoles el traspaso de la actividad financiera a Ibercaja Banco, S.A.U.

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 0,88.

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** (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros) en función de la reclamación de que se trate.

MERCADOS SERVIDOS 2.7

ECONOMÍAS DOMÉSTICAS DMA PR, DMA FS, 2.7

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo y bienestar se diseñan campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitan 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. FS14

ACCESO A LA VIVIENDA DMA PR, DMA FS, 2.2

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. 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. FS15

A lo largo del año 2011 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 un primer período y con una carencia de amortización de hasta 3 años. FS14

Dentro del vigente Plan Estatal de Vivienda 2009/2012, se han formalizado 1.143 operaciones por 118.465.400 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 DMA FS, FS14

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 que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados. 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 DMA FS, 2.7

En el modelo de gestión que Ibercaja 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: 2.2

- **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 educativas y culturales: con el apoyo de la Obra Social, con su proyecto **INICIATIVA EDUCA,** que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos y Aprendiendo a Emprender.

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 ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.

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 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.

La Obra Social 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.

PATROCINIOS 2011 2.2, 2.7

Como complemento a la labor desarrollada por la Obra Social en el ámbito cultural y de ocio, Ibercaja Banco, S.A.U., realiza una gran actividad de patrocinio centrada especialmente en el mundo del deporte base y de la música.

Detallamos a continuación las principales actividades de este año.

DEPORTES

Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado para estimular la práctica del mismo sobre todo entre los más pequeños y difundir así los valores positivos de salud, solidaridad, esfuerzo y cooperación tan asociados a este campo. Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes además de apoyar eventos concretos que contribuyan a difundir el deporte.

Convenio 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 Ciclismo.
- Federación Aragonesa de Piragüismo.
- Federación Aragonesa de Automovilismo.

Iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y pruebas de marcado carácter popular:

- Aragón: Aula Ciclista de Huesca, 36 horas fútbol sala Sabiñánigo, Media Maratón Sabiñánigo, 24 horas Balonmano Maristas en Zaragoza, Fundación DKV Fútbol Sala, CN Helios, Torneo CesarAugusta Fútbol Stadium Casablanca, Campeonato Social Ski Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja Teruel, Club Ajedrez Ibercaja, Stadium Venecia, Carrera Popular Ibercaja de Zaragoza y Huesca, Maratón de Zaragoza.
- Cataluña: Media Maratón de Barcelona, Milla Sagrada Familia, Cursa Villa Olimpica, Milla urbana Almacellas, Carrera San Silvestre Barcelona e Igualada, Carrera Jean Bouin, Maratón Casteldefels, Cursa del Nassos y Media Maratón de Mollerusa.
- Levante: 10 km. Ciudad de Valencia, Campeonato Golf Castellón, Triatlón de Valencia, Campeonato Vela, Club Tenis Valencia.
- Madrid y Guadalajara: Pruebas y carreras deportivas en distintas localidades de ambas Comunidades, y también Fiesta Bicicleta COPE en Madrid, Media Maratón de Fuenlabrada; y en Guadalajara: Ferias y Fiestas de Guadalajara, Carrera Popular Ibercaja, Carrera Legua Cervantina y Carrera Intercampus, Día de la Bicicleta y San Silvestre Azuqueca.

  Otras actividades en Madrid: Día del niño, Juegos deportivos discapacitados intelectuales, Trofeo kárate, Día del deporte municipios de Madrid, Olimpiadas solidarias, Open Nacional de Enduro.
- Rioja: Carrera Popular Ecoturismo Aldeanueva de Ebro, Carrera contra la Droga en Arnedo, Valvanerada Arnedo Scout, Rioja Tierra Abierta, Exposición Ferrocarril, Carrera Camino Santiago Santo Domingo, Fiestas Logroño, Carrera Popular Ibercaja.
- Otras: Carrera San Antón en Jaén, Regatas Benalmádena y costa almeriense, Carrera Monte Pajariel, Media Maratón Granada, San Silvestre Almería, Pontevedra y El Ejido.

Dentro del mundo del deporte, 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: Dani Martín, Hombres G, Melendi, David Bisbal, Revolver, Fangoria, Pablo Alborán, Fiz, Raphael y Antonio Orozco.

Además, este año se han patrocinado dos eventos infantiles para acercar a los más pequeños sus personajes favoritos en un formato teatro: Lazy Town y Festival del Clan.

LOS NUEVOS RESIDENTES FS14, 2.2, 2.7

Durante los últimos años el crecimiento de este colectivo ha sido inferior que en los años precedentes; no obstante, representan más del 10% 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 entidad 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 cinco 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 FS14, 2.2

El enfoque del servicio que presta el Monte de Piedad 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 FS14

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 a 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 2.2, 2.7, FS14

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.

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.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de la Obra Social han diseñado una parte de su actividad para atender sus demandas, en la 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 DMA FS, 2.7

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 2.2

Durante todo el ejercicio 2011 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, procesos de concentración en el mismo y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja Banco, S.A.U., ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa, 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.

Uno de los elementos que mejoran de forma considerable la competitividad de la empresa española es la internacionalización de la misma. Consciente de este hecho, Ibercaja ha puesto su experiencia y todos los medios materiales y humanos necesarios para que esa labor de apertura al exterior sea una realidad, tanto para las empresas que inician esa andadura, como para aquellas que ya han adquirido experiencia en otros mercados.

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 16.600 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.420 millones de euros.

LÍNEAS ICO 2011 FS7

APOYO AL TEJIDO EMPRESARIAL

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico Ibercaja ha seguido apoyando la financiación empresarial.

Durante 2011, Ibercaja se ha mantenido como entidad financiera activa en la formalización de operaciones de las líneas ICO Inversión, ICO Inversión sostenible e ICO Liquidez, alcanzando la duodécima posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos.

Las formalizaciones de la línea ICO Inversión durante el año 2011 han ascendido a 1.254 operaciones por un importe total de 69,42 millones de euros, en la línea ICO Inversión sostenible se han formalizado 1.189 operaciones por un importe total de 97,87 millones de euros, y en la línea ICO Liquidez se han formalizado 436 operaciones por un importe de 13,82 millones de euros.

CONVENIOS CON SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA FS7

Las Sociedades de Garantía Recíproca contribuyen a que las empresas consigan las garantías necesarias para acceder a la financiación que necesitan. Ibercaja, consciente del importante papel que desempeñan en la financiación empresarial, mantiene acuerdos con varias Sociedades de Garantía Recíproca de distintas Comunidades Autónomas.

Durante el año 2011 se han formalizado un total de 75 operaciones por 6.787.877 euros:

–Avalmadrid SGR: 58 operaciones por 3.589.877 euros.

–Avalia Aragón SGR: 11 operaciones por 1.964.000 euros.

–Audiovisual Aval SGR: 4 operaciones por 1.137.000 euros.

–Sogapyme SGR: 2 operaciones por 97.000 euros.

APOYO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL MEDIANTE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS 2.2

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, como:

- Póliza Multiproducto
- Factoring
- Coberturas de tipos de interés
- Seguros de riesgo

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN Y RSC DE LAS EMPRESAS FS5, FS7

Por segundo año consecutivo, durante 2011 se ha puesto en marcha la campaña «Comercio Exterior Solidario y Responsable», 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.

COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BANCOS DE ALIMENTOS FS5, FS7

Durante el segundo semestre del año se puso en marcha otra interesante campaña que apelaba una vez más a la responsabilidad social de las empresas clientes de Ibercaja. En esta ocasión los beneficiarios fueron algunos de los Bancos de Alimentos de España y la labor que desarrollan en favor de los más desfavorecidos.

En la información facilitada sobre el cumplimiento de los Principios Uno y Dos sobre Derechos Humanos del Pacto Mundial de Naciones Unidas se dan más detalles sobre estas dos campañas.

ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO DMA FS, 2.2, 2.7

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 Finanzas 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 y Alicante.
- Foro Profesional de Cobro y Morosidad en Sevilla y A Coruña.

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 2.2, 2.7

Ibercaja pone a disposición de los comercios minoristas el servicio TPV, con diferentes modelos para atender las necesidades específicas que cada cliente pueda tener en su establecimiento comercial: fijo de sobremesa, inalámbrico, móvil, con el tipo de conexión RTC, ADSL o GPRS que tenga en el local.

Además, como complemento al TPV, sin costes adicionales, los comercios clientes de Ibercaja podrán utilizar 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 2.2, 2.7

La importante implantación que tiene Ibercaja en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Entidad 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 en Aragón de dichos programas 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 2.2, 2.7

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 2.7

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

Ibercaja Banco, S.A.U., 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 entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora por las Comunidades Autónomas, algunas de las cuales disponen de competencias tributarias plenas.

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 2.2, FS6, FS7, FS8, FS14

(Importes en miles de euros)	2009	2010	2011
N.º total de viviendas sociales financiadas	3.211	2.335	1.143
Importe financiación viviendas sociales	299.043	226.670	118.465
Importe medio de la financiación viviendas sociales	93,13	97,01	103,64
N.º total de operaciones fomento empleo	93	71	62
Importe financiación fomento empleo	2.685	2.598	1.988
Importe medio financiación fomento empleo	28,8	36,59	32
N.º total de operaciones de la línea Joven	4.872	3.078	964
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	6.841,72	4.104	250,17
Importe financiación adquisición de vivienda	630.439	368.104	16.377,35
N.º total de operaciones ICO-INVERSIÓN NACIONAL (Pymes)	1.965	2.584	1.254
Importe financiación a Pymes	134.520	165.775	69.424
Importe medio financiación Pymes	68,4	64,1	55,3
N.º total de operaciones ICO PLAN AVANZA	2.774	1.417	Convenio
Número de operaciones a Particulares	1.888	958	finalizado
Importe de operaciones a Particulares	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)	588	331	
Importe de operaciones Empresas (TIC)	6.436	3.316	
Importe total ICO PLAN AVANZA	8.556	4.384	
Financiación de vivienda a inmigrantes			
Número de operaciones	327	290	151
Importe total financiado	24.804	38.000	16.068
Importe medio de la financiación	76	131,03	106,41
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	15.928	16.896	18.503
Número de operaciones vivas a 31/12	13.138	13.253	14.634
Importe total financiado en el año	4.947	6.743	8.466
Importe medio de la financiación en el año	0,311	0,399	0,471

** El 24,60% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes.*

6.2. EMPLEADOS 1.2

EL EQUIPO HUMANO Y LA GESTIÓN DE PERSONAS DMA LA

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. 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, 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. 4.8

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

LAS PERSONAS 2.8, LA.1

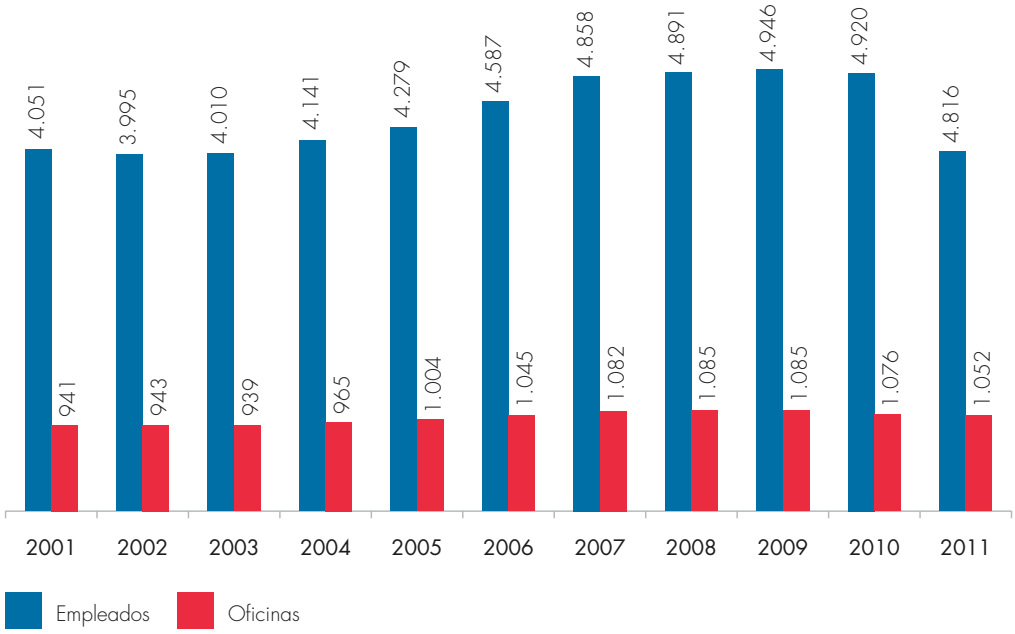
Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.816 personas (incluidos 222 jubilados parciales y 17 empleados de la Caja) de las que el 95% contaba a finales de 2011 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado la plantilla de los últimos 10 años en más de 700 personas.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.529 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de Ibercaja Banco, S.A.U. Otros 44, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A estos datos hay que agregar 4 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

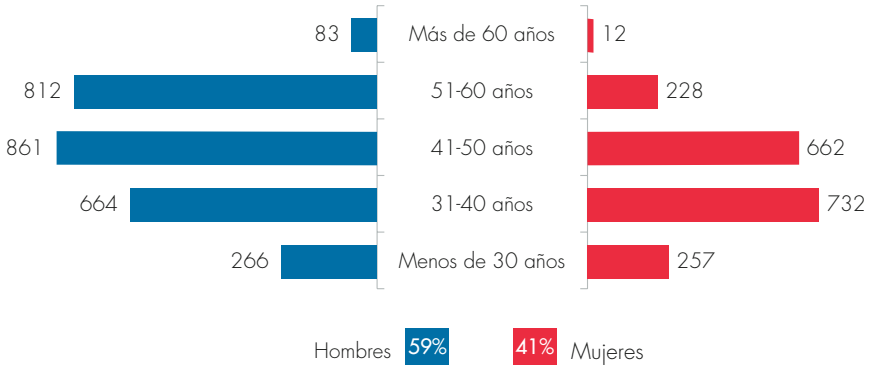
La edad media de la plantilla en activo (excluidos jubilados parciales) se sitúa actualmente en 43 años.

Todos los empleados de Ibercaja desarrollan su actividad en el territorio español. 2.8, LA1

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS Y TRAMOS DE EDAD LA13



(Excluidos jubilados parciales)

La presencia de mujeres es del 41% en 2011, habiéndose aumentado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005). En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 52%.

ROTACIÓN LA2, LA13

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 17 años, y que 1.100 empleados (24% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos y resoluciones de contrato) a finales de 2011 es el 0,36%.

Región: España. LA1

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR TRAMOS DE EDAD

	21-30 AÑOS	31-40 AÑOS	41-50 AÑOS	51-60 AÑOS	61-65 AÑOS	Total
Total general	2	9	3	1	1	16

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR SEXO

Hombres	Mujeres	Total
11	5	16

FORMACIÓN ACADÉMICA

El 60% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (31%), Economía (19%), Administración y Dirección de Empresas (15%) y Derecho (14%) las más numerosas.

DISTRIBUCIÓN POR NIVELES (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES) LA1

NIVEL	Hombres	Mujeres	Total general
GR.1 NIVEL I	16	1	17
GR.1 NIVEL II	62	11	73
GR.1 NIVEL III	364	59	423
GR.1 NIVEL IV	558	179	737
GR.1 NIVEL V	404	248	652
GR.1 NIVEL VI	293	165	458
GR.1 NIVEL VII	213	182	395
GR.1 NIVEL VIII	195	328	523
GR.1 NIVEL IX	104	133	237
GR.1 NIVEL X	74	115	189
GR.1 NIVEL XI	237	331	568
GR.1 NIVEL XII	116	102	218
GR.1 NIVEL XIII	14	25	39
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	28	7	35
GR.2 NIVEL III	3		3
GR.2 NIVEL IV	2		2
GR.2 NIVEL V	2	1	3
LIMPIADORAS		4	4
Total general	2.686	1.891	4.577

POLÍTICA DE ADMISIÓN DMA LA, EC7

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.

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES Y PRÁCTICAS DE ESTUDIANTES

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 45 convenios de cooperación con distintas universidades del país.

En 2011 fueron 189 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 2011
Número de contratos indefinidos	0
Número de conversiones a indefinidos	0
Número de contratos temporales	564
Número de currículum gestionados en página web	14.685
Número de convenios con Universidades	45

La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales. EC7

POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN DMA LA, HR4

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

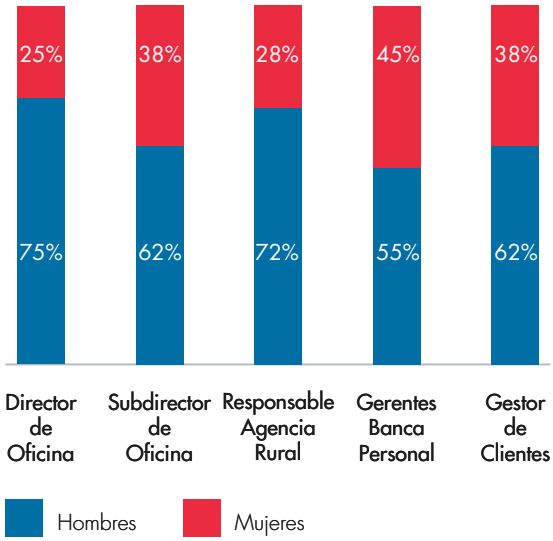
Estamos comprometidos con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de nuestros empleados. Apoyamos y promovemos iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en nuestra red se sitúa en torno al 21% en los puestos de Director, 50% en los puestos de Subdirector de Oficina y 53% en los puestos de Gerentes de Banca Personal.

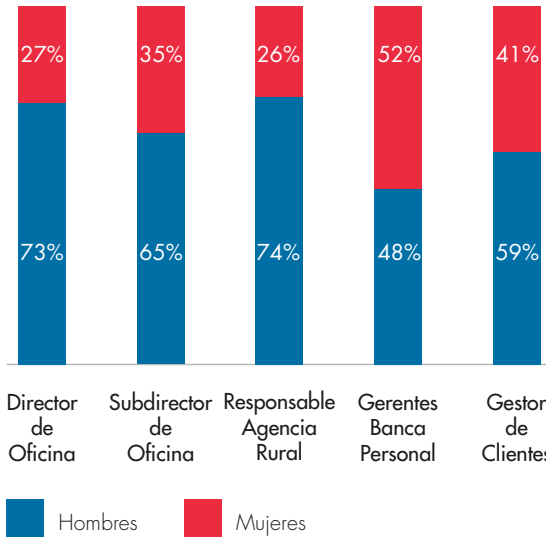
Contamos en la actualidad con 46 empleados de más de 10 nacionalidades distintas. LA13

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 41%, el desarrollo profesional en 2011 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en los gráficos siguientes:

VACANTES SOLICITADAS EN 2011



VACANTES CONCEDIDAS EN 2011



Durante el período de referencia no se ha producido ningún incidente de discriminación. HR4

CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL

En 2011 los empleados de Ibercaja Banco, S.A.U., 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 113 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 Ibercaja, 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. LA3

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 48 empleados.

PLAN DE IGUALDAD HR4

En 2011 se ha puesto en marcha el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados a finales de 2010, cuyo principal objetivo es garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

El documento, que se encuentra 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.

El Plan también incorpora 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, la Entidad 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 Ibercaja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2011
% hombres/mujeres Directores de Oficina	79%-21%
% hombres/mujeres Subdirectores de Oficina	50%-50%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	47%-53%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	39%-61%
% cambios de nivel hombres/mujeres	50%-50%
% mujeres/hombres incorporados en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	48%-52%

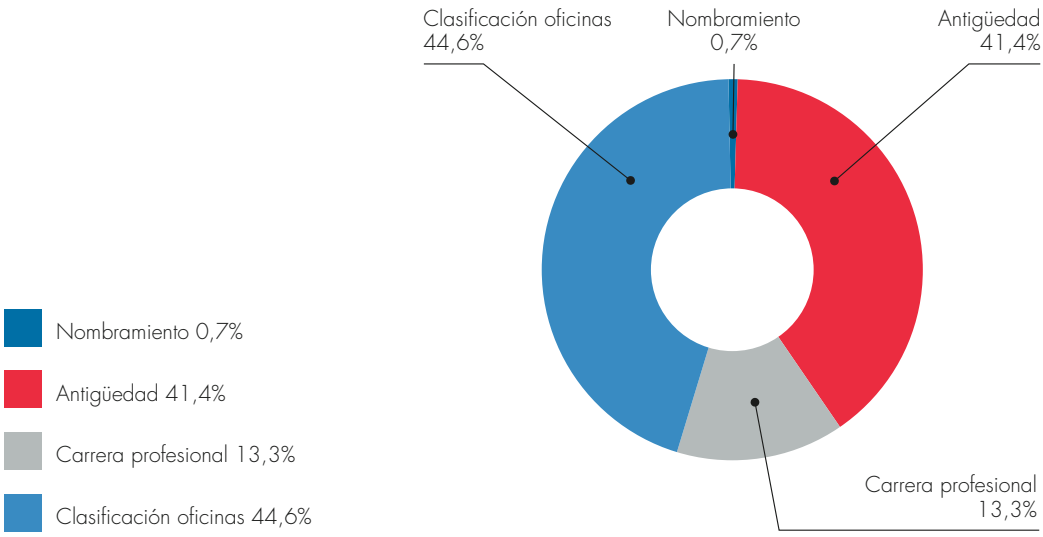
POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DMA LA

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.

PROMOCIONES Y NOMBRAMIENTOS

En 2011 se han efectuado un total de 174 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas, 32 nuevos Gerentes de Banca Personal y 24 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 715 promociones de ascenso de nivel por distintas causas.

CAMBIOS DE NIVEL: CAUSAS



PLAN DE CARRERAS PROFESIONALES

Existen Planes definidos para distintos colectivos que persiguen trabajar aspectos como:

- Incrementar la satisfacción profesional.
- Incrementar la formación específica.
- Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala.
- Vincular y comprometer con la Entidad.

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

- Servicios Centrales.
- Gerentes y Gestores de Empresas.
- Gerentes de Banca Personal.

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2011
Número de vacantes cubiertas	231
Número total de promociones	715
% de plantilla promocionada	16%
Número de empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.503
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y Red)	670
Nombramientos de Directores/Responsables de oficina	120
Nombramientos de Gerentes de Banca Personal	32
Nombramientos de Subdirectores de oficina	54
Nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa	24
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	95

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO Y COMPETENCIAS LA12

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 87% 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 2009	Año 2010	Año 2011
N.º de personas evaluadas	3.652	3.775	3.930

POLÍTICA DE FORMACIÓN DMA LA, FS4, FS15

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.

Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, la propuesta formativa para el año 2011 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:

PLAN DE FORMACIÓN LA11

	Tipo de banca	Colectivos destinatarios
1	**Banca Universal**	Estudiantes en Prácticas, Temporales, Temporales de Larga Duración, Empleados, Gestores de Clientes, Subdirectores, Responsables de Agencia Rural y Directores
2	**Banca Personal**	Gerentes de Banca Personal
3	**Banca Empresas**	Gestores y Gerentes de Empresa, Responsables Territoriales de Empresa y Apoyos Administrativos a Banca de Empresas
4	**Servicios Centrales**	Formación técnica a demanda
5	**Ibercampus**	Formación e-learning a disposición de toda la plantilla en: Habilidades, Negocio Bancario, Normativa Financiera, Ofimática, Plataforma ARCO, Productos y Servicios, Seguros...

En el ejercicio 2011, 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, estrategia y cultura institucional (Calidad, Gestión de Conflictos, Gestión de Equipos, Modelo de Negocio Banca Personal, Seguros, etc.).

También hay que destacar en este año 2011 los programas formativos sobre SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente), nuevos cursos sobre Planes de Pensiones, Prevención de Atracos, y el inicio de un itinerario específico sobre Formación en Seguros.

Por otra parte, en octubre comenzó una nueva edición del «Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial» con una duración de 9 meses. El programa cuenta con una metodología on-line tutorizada. Los empleados que superen el curso obtendrán la titulación de «Especialista Profesional en Asesoría Financiera Europea».

Como complemento educativo, se está potenciando el espacio «Biblioteca» dentro de la Plataforma on-line «Ibercampus», utilidad que da acceso a una serie de enlaces y materiales didácticos de gran interés.

Se contemplan itinerarios formativos on-line para colectivos especiales como Estudiantes en Prácticas, Becarios y Empleados Temporales, que han permitido a estos colectivos 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 acceso al puesto de empleados han recogido 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 Institucional y Responsabilidad Social Corporativa. El 100% de los empleados recibe o ha recibido esta formación a razón de 1 hora por empleado. HR3

IBERCAMPUS LA11, FS15

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.

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

INDICADORES DE IBERCAMPUS

	Diciembre 2009	Diciembre 2010	Diciembre 2011
N.º de cursos en Ibercampus	57	70	66
N.º de usuarios distintos en Ibercampus	3.882	3.648	3.509

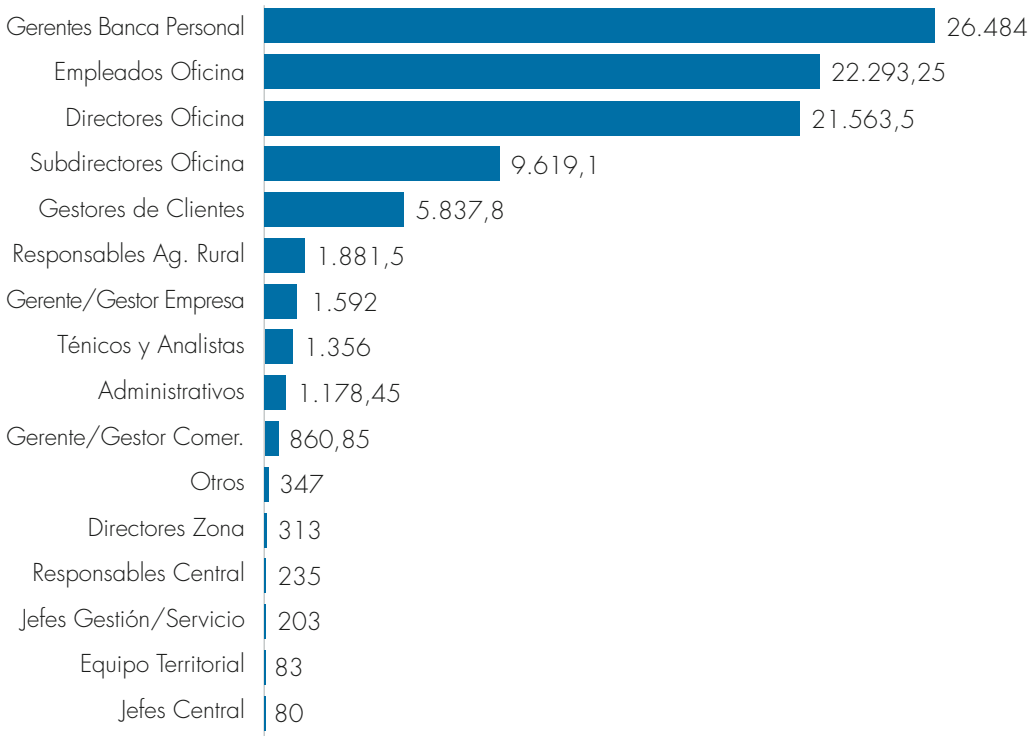
INDICADORES DE FORMACIÓN LA10

	2009	2010	2011
Horas de formación presencial	52.453	12.622	30.367
% de horas de formación presencial	24%	18%	32%
% de horas de formación a distancia	76%	82%	68%
Horas de formación por empleado	45 horas	15 horas	21 horas
Horas de formación presencial por empleado	11 horas	3 horas	7 horas
% de plantilla formada	89%	86%	87,7%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	3.179	2.025	2.898
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.882	3.648	3.523

PARTICIPANTES POR FUENTES DE NEGOCIO

	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Banca Universal	2.812	2.206	547
Banca Empresas	372	237	168
Banca Personal (on line + presencial)	346	989	180
Unidades de Central	16	79	19
Proyectos corporativos	1.182	197	2.681

HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVOS PARTICIPANTES LA10



IBERCAMPUS: PARTICIPANTES POR ÁREAS FORMATIVAS

	Participantes
Área general	9%
Habilidades	12%
Negocio bancario	9%
Normativa financiera	6%
Ofimática	1%
Plataforma financiera ARCO	6%
Productos y servicios	18%
Seguros	2%
SIOC	35%
Formación continua en Seguros	2%

POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS DMA LA

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.

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional. Además se abonan otras cantidades que perciben determinados colectivos asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado. El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo del sector. LA4

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.

RANGO DE LAS RELACIONES ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLEN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS: 213,17% EC5

Salario Ibercaja Nivel XIII 2011: **19.142,41 euros.**

Salario Mínimo Interprofesional español año 2011: **8.979,60 euros.**

La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1. LA14

COBERTURA DE PENSIONES EC3

El pago de las pensiones de jubilación es realizado por la Seguridad Social, a la que tanto la empresa como los trabajadores hacen las aportaciones dinerarias establecidas por la Ley. Además 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, cuyos partícipes son el 100% de los empleados en activo, 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.

BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O DE MEDIA JORNADA, DESGLOSADOS POR ACTIVIDAD PRINCIPAL[1] LA3

Adicionalmente al salario percibido por los empleados, Ibercaja ofrece **beneficios sociales,** que van más allá de lo exigido legalmente.

Empleados con contrato indefinido	Empleados con contrato temporal
–Ayuda de estudios.	–Ayuda de estudios.
–Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados.	–Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados.
–Operaciones de financiación y anticipos sociales.	–Condiciones financieras.
–Condiciones financieras.	–Ayuda para seguro sanitario privado.
–Ayuda para seguro sanitario privado.	–Gastos de defunción.
–Gastos de defunción.	–Seguro de vida e invalidez.
–Seguro de vida e invalidez.	–Seguro de daños a vehículos.
–Seguro de daños a vehículos.	–Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza.
–Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza.	
–Reconocimiento a empleados con 25 y 40 años de servicio en la Caja.	

[1] Todos los empleados con contrato indefinido, ya estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales.

INDICADORES EN RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS EC3

	Año 2009	Año 2010	Año 2011
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable	65%	92%	94%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable	55%	78%	80%
% de empleados adheridos al Plan de Pensiones	100%	100%	100%
N.º de empleados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	2.592	2.639	2.678
N.º de jubilados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	89	89	89
N.º de empleados que perciben ayudas por asistencia sanitaria	3.612	3.702	3.762
N.º de empleados que perciben ayudas por gastos extraordinarios de sanidad	5	4	1
N.º de operaciones de préstamo a empleados aprobadas	1.134	1.099	640

POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL DMA LA

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 y al 100% de sus empleados. LA6, LA9

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 LA9

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 Entidad 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.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Ibercaja, con objeto de desarrollar medidas para la prevención de riesgos derivados del trabajo, acordó en 2011 la realización por parte de los empleados con carácter obligatorio de los siguientes cursos: Prevención de Riesgos Laborales y Prevención de Atracos en las Entidades Financieras.

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.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, se publica la sección «Recomendaciones de Prevención» en el boletín mensual *RR.HH. Informa* que facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con 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. A las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen. LA8

Por otra parte, se encuentra alojada en la normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

AUDITORÍA DE RIESGOS LABORALES FS9

Con fecha 11 de junio de 2008, la empresa Audelco, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A., emitió opinión favorable a la Auditoría realizada al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, conforme a lo establecido en el Art. 30 del RD 39/1997, de 17 de enero. A finales de 2011 se inició el preceptivo legal para renovar la certificación correspondiente.

ABSENTISMO LABORAL LA7

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.

INDICADORES EN PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

	Año 2011
N.º de empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	3.968
N.º de empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2011	739
N.º de reconocimientos médicos realizados	1.893
N.º de vacunas	297

INDICADORES DE ABSENTISMO LA7
Cálculo realizado según GRI G3

	Año 2011
Tasa de accidentes (IR)	
$IR = \frac{\text{N.º total de accidentes (incluidos leves): 49}}{\text{Total horas trabajadas: 7.876.540}} \times 200.000$	1,24
Tasa de enfermedades profesionales	
$ODR = \frac{\text{N.º total de casos de enfermedades ocupacionales: 0}}{\text{Total horas trabajadas: 7.876.540}} \times 200.000$	0
Tasa de días perdidos	
$IDR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (accidente): 804}}{\text{Total horas trabajadas: 7.876.540}} \times 200.000$	20,41
Tasa de absentismo	
$AR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el período (enfermedad común, sin maternidad): 44.571}}{\text{N.º total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período}} \times 200.000$	8.412,93

Los días señalados se refieren a días del calendario. Los accidentes se contabilizan desde el día siguiente.

La legislación nacional cumple las recomendaciones de la OIT para el registro y comunicación de accidentes de trabajo.

No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.

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

6.3. PROVEEDORES

Los proveedores son para Ibercaja Banco, S.A.U., un elemento importante porque 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 DMA HR, 1.2, EC6, HR5, HR6, HR7

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 Banco, S.A.U., 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 desarrolla su actividad.

Con el fin de garantizar la observancia por parte de sus proveedores de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado un Código de Conducta articulado en diez puntos cuyo cumplimiento exige a sus proveedores:

1. Promover y respetar la protección de los derechos humanos promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.
2. Mantener un entorno en el que se trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.
3. No permitir la contratación de menores de edad por debajo de la edad mínima legal para trabajar y en ningún caso inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.
4. Evitar la discriminación por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.

5. Respetar los derechos de los empleados a asociarse libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.
6. Cumplir con todas las leyes en materia de salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente.
7. Proporcionar a sus empleados un entorno laboral seguro y sano, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A.U., información en aspectos de salud y seguridad.
8. Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del medio ambiente procurando:
   - Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
   - Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
   - Utilizar tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
9. Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.
10. Demostrar su compromiso con los principios del presente código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

EL ENFOQUE DE GESTIÓN HR1, HR2, EC6

Ibercaja firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2006, adhesión que le compromete a apoyar y aplicar los principios fundamentales del mismo en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. Para trasladar esos valores Ibercaja incorporó en ese mismo año dos nuevas cláusulas a los contratos suscritos con sus proveedores, en las que manifestaban asumir los Diez Principios del Pacto Mundial, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores. Desde el año 2008 se ha venido solicitando información a los proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas.

El proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores ha culminado en el año 2011 e Ibercaja ha establecido con los mismos una política de relación basada en un Código de Conducta de aplicación a todos los suministradores de Ibercaja Banco, S.A.U.

La homologación se ha realizado sobre una selección inicial de 185 proveedores actualmente en activo con la Entidad, y que representan el 7,1% del total de proveedores y el 84,29% del volumen global de contratación de Ibercaja Banco, S.A.U. El proceso ha concluido con 154 proveedores homologados que representan el 82,70% del volumen citado.

El Código de Conducta para proveedores está incluido en todos los contratos comerciales celebrados (100%), y los proveedores deben suscribir y ratificar su cumplimiento poniendo en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.

El total de proveedores tiene carácter nacional y están sujetos a la legislación española; no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. La homologación de proveedores queda incorporada al sistema de compras regulado en Ibercaja Banco, S.A.U., por la 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 el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y de 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 del consumo 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

	2009	2010	2011
Importe compras (en miles de euros)	137.792	109.402	101.448
Número de proveedores activos	2.784	2.755	2.466
% de cumplimiento de acuerdos	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	100%	100%	100%
% de concentración de proveedores	≤ 4%	≤ 4%	≤ 5%

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 2011 a 36.437 miles de euros.

6.4. SOCIEDAD

La actividad financiera de Ibercaja ha tenido desde sus orígenes un claro enfoque social y una apuesta decidida por favorecer un desarrollo equilibrado y sostenible en una sociedad en constante evolución.

6.4.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA DMA EC, EC1, EC9, SO1

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 1.2, EC1, EC3

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 que en el año 2011 ha ascendido a la cantidad de 649 millones de euros.

Miles de euros	2011
Factor Trabajo:	**271.686**
–Remuneraciones	256.974
–Dotación al Fondo de Pensiones	14.711
Administraciones Públicas:	**84.141**
–Impuesto de Sociedades	12.791
–Otros impuestos y tasas	19.547
–Cargas sociales	51.803
Obra Social:	**23.000***
Excedente:	**270.819**
–Amortizaciones	42.596
–Dotación a Reservas	16.197
–Otras provisiones	212.026
Valor Añadido del PIB	**649.645**

* Presupuesto Obra Social 2012

GENERACIÓN DE RIQUEZA DE LAS INVERSIONES EN SECTORES ESTRATÉGICOS 1.2, EC1

Ibercaja Banco, S.A.U., 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 con mayor presencia de Ibercaja.

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 propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de fuerte crecimiento del número de parados.

La coyuntura económica de los tres 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 1.2, EC1, EC8, FS6

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 Banco, S.A.U.

Participaciones empresariales	Generación riqueza directa *Miles de euros*	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector turístico	27.055	13.620
Sector agroalimentario	7.865	789
Sector tecnológico	361	855
Totales	35.281	15.264

GENERACIÓN DE RIQUEZA DE LA OBRA SOCIAL 1.2, EC1, EC8

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 su auténtico **Dividendo Social.** En 2011 las dotaciones aplicadas a la Obra Social ascendieron a la cantidad de 29.963 miles de euros.

6.4.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

La actividad propia de Ibercaja Banco, S.A.U., 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 la Obra Social de la Caja, a su defensa y recuperación. EC2

A continuación informamos de las principales actuaciones realizadas o mantenidas durante el año 2011 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.

POLÍTICA AMBIENTAL DMA EN, 4.8

- 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 nuestra Política Ambiental 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 nuestra Obra Social.

Esta política está publicada en la web pública y en la normativa de Ibercaja, así como las actuaciones concretas que en cada momento se determinen en el correspondiente Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental. Persigue 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. EN26

Agua EN8, EN9, EN10

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. La captación en el año 2011 ha sido de 626.788 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 existe sistema de riego por goteo.

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

	2009	2010	2011
Consumo de agua, en miles de litros (Edifico Central)	14.359	12.532	11.128
Consumo de agua, en miles de litros (Red de Oficinas)	45.506	52.066	30.700
Consumo agua/empleado m^3	12,17	13,13	8,54

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

Energía EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26

Los productos y servicios que comercializa Ibercaja Banco, S.A.U. no son por su naturaleza susceptibles de proporcionar una reducción del consumo de energía o de fomentar la energía renovable, no obstante se realizan actuaciones para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto.

- Fomento en la plantilla de hábitos de consumo racional (buenas prácticas).
- Aprovechamiento de la reforma de los espacios de trabajo para introducir medidas reductoras de consumo de energía como:
  - –Reguladores de luminosidad automáticos.
  - –Sectorizaciones de encendido/apagado.
  - –Detectores de presencia.
  - –Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.
  - –Utilización de leds en la iluminación de las carteleras de publicidad, que reduce en un 70% el consumo con relación al modelo anterior.
  - –Instalación de un nuevo modelo de rótulo luminoso exterior que reduce el consumo.
- 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 con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Establecimiento en la Normativa Interna de criterios sobre desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo.
- Reducción del número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer una política de renovación.

Durante el año 2011 se ha renovado el ordenador personal en mil puestos de trabajo, lo que ha permitido reducir en un 55% el consumo eléctrico de estas máquinas. EN6

También han sido instaladas dos climatizadoras en el edificio central y treinta y siete en oficinas, sustituyendo antiguas calderas por nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo y de emisiones de CO_2.

Se ha iniciado una prueba piloto en ocho oficinas estableciendo un Sistema de Gestión centralizado para la optimización de los consumos energéticos.

Todas estas medidas han dado lugar a un paulatino descenso en el consumo de energía, obteniéndose una reducción de 8.674 GJ (un 7%) como puede observarse en la siguiente comparativa de datos.

CONSUMO DE ENERGÍA

	2009	2010	2011
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	38.158	34.178	30.923
Electricidad, en GJ (Red de Oficinas)	104.955	98.984	93.565
Media de consumo eléctrico por empleado, en GJ (Entidad)	29,08	27,07	25,42
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	8.936	9.873	7.495
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	115.887	103.800	93.913
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red de Oficinas)	318.749	300.616	284.158

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO_2.

Papel EN1, EN26

- 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. El ahorro de papel derivado de esta medida, en el año 2011 ha sido de más de 281 t (normativa más dossier de prensa).
- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso.
- Uso de papel reciclado.
- Impresión a doble clara.
- Sobres multiuso.

En el ejercicio 2011 se ha continuado con 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, el servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico, la captura digital de DNI de clientes, nuevo aplicativo de Testamentarías, etc., se añaden las siguientes realizadas en el presente ejercicio:

- **Nuevo aplicativo de Bastanteos:** se digitaliza toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.
- **Revisión proceso de contratos de productos,** con el criterio de reducción de papel. Se han puesto en producción los contratos de Tarjetas, dispositivos vía T y TPV.
- **Nuevo CRM,** que abre nuevos canales de comunicación con los clientes de comercios, adaptando los mensajes y comunicaciones comerciales a cada cliente en función de su tipología y situación, como email o sms, lo que redunda también en ahorro de papel.

Con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, se sigue utilizando papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales. Desde el año 2008 se utiliza papel reciclado con el fin de ir extendiendo su utilización, representando en 2011 un 94,64% del volumen total de materiales empleados. EN2

Plástico

La totalidad del material plástico relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable; en este año se ha reducido el consumo de bolsas y cintas balizadoras.

CONSUMO EN UNIDADES

	2010	2011
Bolsas	105.313	98.519
Cinta balizadora	795	740

Emisiones, vertidos y residuos EN16, EN17, EN18, EN22, EN26

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 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 una planta más y parte de otra. 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 así como las emisiones indirectas derivadas del desplazamiento de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

NIVEL DE EMISIONES DE CO_2

	2009	2010	2011
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO_2 (total Entidad)	649	717	544
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Edificio Central)	4.548	4.073	3.685
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Red de Oficinas)	12.508	11.797	11.151
Emisiones indirectas, en Tm de CO_2 por desplazamiento de empleados en automóvil	799	702	654
Emisiones indirectas en Tm de CO_2 por servicio de mensajería	513	523	535

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. EN1, EN2

En cada planta del Edificio Central, 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

	2009	2010	2011
Tóner reutilizable en unidades	7.988	5.908	4.049
Tóner no reutilizable en unidades	38	123	106
Total en unidades	**8.026**	**6.031**	**4.155**
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	8.074	7.744	6.221

PAPEL CONSUMIDO

	2009	2010	2011
Total en t	902	791	679
Tipo DinA4 en t	321	290	249
Tipo DinA4 reciclado en t	116	272	235
Consumo de sobres en t	218	158	135
Consumo por empleado en kg	183	161	141
Reciclaje de papel en t	233	134	140
Papel impreso, en t	266	208	170

Todos los equipos que se instalan cumplen con la homologación de la Comunidad Europea y se exigen a los proveedores los certificados correspondientes a esa homologación. 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 EL EDIFICIO CENTRAL

	2009	2010	2011
Total residuos aceite usado	0	31	920
Total residuos pilas baterías	128	390	431
Total residuos envases metálicos extintores	12	184	14
Total residuos envases vacíos	1	0	144
Total residuos fluorescentes	1.538	979	762
Total residuos gases	0	0	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	1.255	764	760
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos	11.780	13.250	16.130
Total residuos soportes de grabación	1.015	0	0
Total residuos tóner	999	1.102	1.127
Total residuos mobiliario	205.590	56.070	175.330
Total residuos crisotilo	7.513	5.770	5.694
Total residuos material médico (en litros)	100	110	100

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo EN30

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

Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 232.509 euros.

Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 14.604,27 euros.

Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas y nuevas carteleras): 1.138.358 euros.

Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004, permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. El SGA alcanza únicamente a la Sede Central pero sus principios se extienden a toda la Organización. En el año 2011, al igual que en años anteriores, se ha superado la revisión anual de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental implantado en la Sede Central. FS9

Para supervisar la eficacia y eficiencia del SGA existen:

Comité de Calidad Ambiental.

Grupo de Promotores Medioambientales.

Se imparte formación sobre el Sistema de Gestión Ambiental a los empleados de nueva incorporación dentro del correspondiente programa de formación 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 Y COMERCIALIZACIÓN DE FONDOS DE CONTENIDO MEDIOAMBIENTAL EC2, FS5

El negocio de Ibercaja Banco, S.A.U., proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables, pueden ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del medio ambiente. Por otra parte, las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad en general pueden traer consecuencias negativas para el negocio de la Organización. EC2

Participaciones empresariales en proyectos medioambientales EC2, FS6, FS8, FS10

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos con valor medioambiental. Esta contribución se concreta en la toma de participación en el capital de sociedades cuya actividad va dirigida al desarrollo de energías renovables, a incrementar la eficiencia energética o a la implementación de medidas medioambientales. 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% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad.
  - –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., participada por Ibercaja 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. La potencia instalada se irá incrementando en función de la energía demandada por las instituciones y empresas que se instalen definitivamente en el recinto una vez finalizado el período de conversión del mismo en Parque Empresarial. Este proceso se está ralentizando como consecuencia de la situación económica actual.

  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: Ibercaja participa en la sociedad encargada de la construcción y gestión de la nueva línea de tranvía de Zaragoza. La primera línea (Gran Vía-Valdespartera) se puso en marcha en el segundo trimestre del ejercicio 2011 y el número de pasajeros proyectado para este año es aproximadamente un 31% superior a las cifras inicialmente previstas. La segunda línea, cuyas obras se encuentran actualmente en desarrollo, se estima que comience a operar en el primer trimestre de 2013.

  Este medio de transporte permite una importante reducción de las emisiones contaminantes (16% dentro del área de trazado). Los materiales empleados para su construcción son reciclables en un 97% (una vez finalizado su período de explotación). Está diseñado para ahorrar recursos durante toda su vida útil por medio, entre otros aspectos, de la incorporación de un sistema que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el equipo. Este sistema permite prescindir de catenaria durante algunos tramos del trazado, lo que reduce el impacto visual e incrementa la eficiencia energética. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros, lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía. Como resultado de este esfuerzo, la empresa constructora del tranvía ha obtenido la primera verificación mundial de EPD® *(Environmental Product Declaration)* para un tranvía (el URBOS para la ciudad de Zaragoza).

  Por otra parte, 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.

  El buen funcionamiento del tranvía ha sido uno de los factores determinantes de que Zaragoza haya sido galardonada con el premio de *Movilidad Sostenible en 2011* dentro de la *Semana Europea de la Movilidad*.

- Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo Savia Innovación (participada por Ibercaja 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.

- 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 (1) Informe Económico y de Actividades y Documentación legal del Grupo Ibercaja (incluye el Informe de Gobierno Corporativo) del INFORME ANUAL 2011 se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas –accesible a través de www.ibercaja.es–.

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras EC2

INVERSIONES EN SECTORES CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS
(en miles de euros)

	2009	2010	2011
Importes	78.452	90.444,4	93.688,2

Fomento de las Inversiones Socialmente Responsables EC2, FS7

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE
(en miles de euros)

	2009	2010	2011
Importes	128.307	132.835	134.206
Empresas	29	28	26
% sobre total Participaciones	44%	42%	38%

Fondo de Inversión de contenido medioambiental: Fondo de Inversión H_2O Renovables EC2

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.

A 31 de diciembre de 2011 existen 78 operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes con un saldo de 146.417,49 euros.

En 2011 se han financiado también proyectos de inversión en mejora de regadíos y estructuras agrarias por un importe de 346.944 euros.

Líneas de financiación Importe en miles de euros	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado
	2009		2010		2011	
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	26	2.080	11	2.928	3	347
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 Inversión 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 aerospacial, 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.

ACTUACIONES DESARROLLADAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Se publican en el boletín informativo de Recursos Humanos artículos que incluyen información y recomendaciones a los empleados para la actuación respetuosa con el medio ambiente.

La Normativa hace pública para todos los empleados una Guía de Buenas Prácticas a seguir tanto en el puesto de trabajo como en el hogar con pautas y recomendaciones para el ahorro de agua, energía y materiales y la distinción y separación de residuos.

Con ocasión de la declaración por la ONU del año 2011 como Año Internacional de los Bosques, la Obra Social de la Caja ha llevado a cabo un programa de actividades que incluyó conferencias y exposiciones con el objetivo de dar a conocer la belleza y variedad de nuestros bosques, difundiendo la necesidad de preservarlos y mejorarlos para las generaciones venideras.

El 26 de marzo de 2011 Ibercaja se adhirió a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en un «apagón mundial simbólico».

Protección y Recuperación de Patrimonio Natural EN13

A través de la Obra Social de la Caja, durante el año 2011 se han materializado las ayudas a 18 proyectos medioambientales, con una inversión total de 134 miles de euros.

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

- Fundación Natura: Restauración de hábitat para el oso y el urogallo cantábrico.
- Asociación protectora de animales y plantas de Ciudad Real: Manutención y sanidad de los animales abandonados y recogidos en el Albergue.
- Fundación Privada Plataforma Educativa: Proyecto medioambiental Mas Riport-Itinerarios formativos medioambientales.
- Asociación Cultural Recreativa San Agustín: Segunda fase recuperación vía pecuaria Cañada Real Soriana a su paso por el término municipal de Fuentelencina (Guadalajara).
- Asociación Cultural Ballibasa y Sobrepuerto O Zoque: Rehabilitación sendero de acceso al futuro paisaje protegido de Santa Orosia y Sobrepuerto.

- Asociación Fondo de Amigos del Buitre: Marcaje y estudio de la población invernante de milano real *Milvus milvus* en el Cinca Medio (Huesca).
- Asociación Guayente Centro El Remós (Huesca): Gestión medioambiental en el Centro El Remós.
- Asociación de Amigos del Centro de Fauna de Vallcalent Trenca: Reintroducción del buitre negro en los Pirineos.
- Fundación Océana: Cetáceos en el Mar de Alborán: Zona de importancia para su conservación.
- Instituto de planificación y gestión ambiental: Señalización en las rutas existentes en el parque de Los Cerros de Alcalá.
- Fundación Global Nature: Humedales de Tierra de Campos.
- Fundación Geotrópico: Progesfauna (Programa de gestión de fauna).
- Asociación recreativa cultural Amigos de Trébago: Puesta en valor de la Sierra de Madero y sus recursos de fauna y flora.
- Asociación de agricultores y ganaderos de Mediana (AGAME): Adecuación medioambiental del espacio natural nacimiento del río Ginel.
- Fundación Ecología y Desarrollo: Contrato de Río en la cuenca del Matarraña como modelo novedoso de gestión hídrica en España.
- Fundación para la conservación del quebrantahuesos de Zaragoza: Programa de divulgación y sensibilización sobre la conservación del quebrantahuesos en España.
- Scouts de Aragón - ASDE: Limpieza y protección forestal Monte Griebal y Río de la Nata.
- SEO Sociedad Española de Ornitología de Madrid: Refuerzo del uso público en la reserva ornitológica del Planerón 2010.

Programa de Voluntariado Medioambiental. Organizado por el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación General de Aragón y la Obra Social de la Caja, 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 la Obra Social de la Caja, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, tiene como objetivo prevenir los accidentes de montaña mediante la formación y la información. En 2011 arrojó unos resultados muy positivos con más de 1.100 horas de permanencia en la montaña y en actividades formativas que llegaron a más de 10.000 participantes.

Educación ambiental en la Red Natural de Aragón. La colaboración de la Obra Social 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.

Ibercide - Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial, a través de la web www.ibercide.ibercaja.es, ofrece llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, así como el acceso a miles de documentos a través de sus servicios de información y documentación. Los usuarios pueden mantenerse informados de las actividades suscribiendo los boletines electrónicos personalizados, según sus áreas de interés.

Con el uso de esta web se fomenta 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 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.

6.4.3. OBRA SOCIAL DMA HR, DMA SO, SO1

La Obra Social orienta sus actuaciones hacia la aplicación de planes que fomenten de forma global el desarrollo social, la atención de los colectivos más frágiles y vulnerables y la búsqueda de modelos de trabajo eficaces y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad.

El Plan Estratégico de la Obra Social, elaborado durante el pasado 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.

Sus prioridades están fijadas en cuatro grandes Programas: 4.8

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 2011 la Caja ha aplicado a su Obra Social 29.963 miles de euros, cuya distribución se detalla a continuación. EC8

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL

(en miles de euros)

Acción cultural y tiempo libre	8.453
Educación, investigación y fomento de empleo	8.772
Asistencia social y sanitaria	11.537
Patrimonio histórico y Medio ambiente	1.201

ACCIÓN CULTURAL, EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN Y FOMENTO DEL EMPLEO

La oferta cultural que se diseña, integrada por conferencias sobre diversos temas y exposiciones, va dirigida a incentivar a los ciudadanos y contribuir al disfrute personal así como al progreso social.

Las actividades educativas en la Obra Social se orientan hacia una continua formación en 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** destacamos:

Iniciativa Educa. La Obra Social ofrece a padres y educadores su apoyo en forma de actividades, programas y ayudas pensados para prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana. Dentro de ella destacamos el programa «Aprendiendo a Emprender», que busca promover el espíritu emprendedor e impulsar la iniciativa personal de los escolares. Durante el año 2011 se han invertido en los varios programas que integran esta iniciativa 3.566 miles de euros.

Programa Erasmus, fruto del acuerdo con la Universidad de Zaragoza, al que, en el pasado ejercicio, se destinaron 120.000 euros y del que se beneficiaron 70 alumnos.

Becas Jóvenes Intérpretes que han permitido durante el año 2011 continuar sus estudios o perfeccionarlos a 21 jóvenes talentos de la música.

Becas Cadena Ser - Agencia EFE, destinadas a que estudiantes aragoneses de periodismo puedan completar su formación en la delegación aragonesa de la Agencia EFE y en Radio Zaragoza-Cadena Ser. Dos becas de 6.000 euros cada una.

Iniciativa Emplea. Lanzada en abril de 2011, está integrada por un conjunto de programas que incluyen servicios, cursos y ayudas con los que favorecer la trayectoria laboral de las personas y los proyectos de las empresas. A esta nueva línea de trabajo se destinarán más de 10 millones de euros durante los próximos 3 años. En 2011, se han asignado a esta campaña más de 4 millones de euros.

En el campo de la **Investigación,** la Obra Social ha destinado 362.000 euros en el año 2011 a dotar 16 becas de investigación.

ACCIÓN SOCIAL DMA HR

La Obra Social está realizando un importante esfuerzo 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» habiendo destinado durante este ejercicio más de 11 millones de euros, a través de acuerdos, a Instituciones que promueven proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los más frágiles y necesitados.

Durante este año 2011, se han desarrollado un total de 269 proyectos seleccionados en la pasada convocatoria de ayudas para proyectos sociales, entre los 492 presentados, y que han contado con una inversión de más de 2.500.000 euros. Esta convocatoria tuvo como objetivo primordial favorecer el empleo y cubrir necesidades básicas.

La Obra Social ha lanzado este año una nueva edición, la séptima, de la ***Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2012,*** siendo su objetivo la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor esté centrada en la atención de necesidades básicas como alimentación e higiene y la acogida de personas en situación de exclusión.

MEDIO AMBIENTE

La Caja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al Medio Ambiente y trabaja 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 la recuperación de espacios verdes y la protección de especies en peligro de extinción.

Durante este año 2011 se han llevado a cabo 18 proyectos seleccionados en la pasada edición, en los que se han invertido 134 miles de euros.

La Memoria de la Obra Social recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por la Caja. Así como una relación de los programas sociales y ambientales que la Caja apoya. Forma parte del INFORME ANUAL 2011 como capítulo número 3. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es. 4.12.

7 IBERCAJA BANCO, S.A.U., Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT) DMA FS

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 Banco, S.A.U., 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. 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 la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. La segregación del negocio financiero, a partir del 1 de octubre de 2011 a Ibercaja Banco, S.A.U., no ha modificado este compromiso. 4.12, 4.13

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Consejero Delegado, Ibercaja Banco, S.A.U., 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 2011. 4.9

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 Pacto Mundial.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2011» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como sexto Informe de Progreso de Ibercaja.

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Ibercaja está comprometida a no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, y cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos humanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la empresa, se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la misma. DMA HR, HR6, HR7

Ibercaja tiene publicadas en su página web 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.*». HR4

La Entidad 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.

En el año 2011 ha finalizado el proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores de Ibercaja Banco, S.A.U.; con el fin de garantizar la observancia por parte de los mismos de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado un Código de Conducta de obligado cumplimiento. HR1, HR6, HR7

Ibercaja Banco, S.A.U. no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Por lo que se rechazan todos aquellos proyectos (100%) 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. HR1

Ibercaja Pensión se ha adherido en 2011 a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI), iniciando el camino para definir dentro de la compañía un modelo de ISR; en particular, ha excluido de su ámbito de inversión compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona. HR1, HR6, HR7, FS11

Los servicios de seguridad de Ibercaja contratan a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada. La citada Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. HR8

Ibercaja celebra anualmente carreras populares y juegos deportivos con la colaboración de asociaciones que trabajan en la integración de disminuidos físicos y psíquicos. Estos acontecimientos deportivos se han convertido además de una prueba única y diferente en una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

Cabe destacar que las empresas del Grupo Ibercaja no se han visto nunca involucradas en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

- Ibercaja colabora en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** mediante la implicación y difusión de los mismos. Así, la 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. 4.12

Las acciones realizadas han derivado en campañas solidarias, entre las que destacan:

- *Campaña «Hambre en el Cuerno de África»*. La Obra Social ha dispuesto una serie de acciones para paliar la situación de emergencia alimentaria en esta zona del planeta. Abrió cuentas para canalizar las donaciones a Manos Unidas, Cruz Roja, Intermón Oxfam y UNICEF, recaudando más de 192.000 euros. A este resultado hay que añadir los 20.000 euros aportados por la Obra Social.

- *Campaña «Comercio exterior solidario y responsable»* en la que Ibercaja ha conseguido unir su «parte social» y su «parte financiera». Con esta campaña las empresas clientes de Ibercaja Banco, S.A.U., pueden destinar a una ONG el 20% de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales durante el período de la misma.

  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;** «Stop Malaria Now», de **Medicus Mundi;** «Renovación de la unidad oftalmológica en un hospital de Nigeria», de **Manos Unidas;** y «Niños y jóvenes en dificultad social» de **Cruz Roja.**

  Esta campaña ha sido realizada durante el segundo y el cuarto trimestre del año, siendo el objetivo específico de este último período la ayuda humanitaria al Cuerno de África por parte de las ONG colaboradoras.

  Más de 1.100 empresas españolas se han sumado a esta iniciativa demostrando su compromiso con los desfavorecidos.

- *Campaña de ayuda a Lorca (España)* después del terremoto de mayo de 2011. Para paliar las consecuencias del desastre, la Obra Social coordinó el envío de más de 4.000 kilos de material para los damnificados. Simultáneamente se procedió a la apertura de cuentas para donaciones a Caritas, Cruz Roja Española y Asociación 11 de Mayo, somos Lorca, doblando la Obra Social la cantidad aportada por cada donación.

- *Colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos*. Este programa ofrecía a las empresas clientes de Ibercaja Banco, S.A.U., la posibilidad de colaborar realizando el pago de las nóminas de sus empleados a través de una cuenta en Ibercaja. Como consecuencia de este simple gesto, la Obra Social destinaba un porcentaje del importe abonado a la Federación Española de Bancos de Alimentos. El resultado fue todo un éxito y gracias a la colaboración de más de 400 empresas se han aportado 20.000 euros a la Federación Española de Bancos de Alimentos. FS5, FS7

- *Espacio solidario Ibercaja*. Se estima que un 20% de los ciudadanos españoles vive por debajo del umbral de la pobreza. La Obra Social se ha esforzado por combatir activamente esta realidad y, a partir del mes de diciembre de 2010, dio 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 puede ayudar a mejorar la calidad de vida de los más necesitados.

  En este año 2011 destacamos:

  –*Concierto de Montserrat Caballé y Montserrat Martí,* cuya recaudación fue íntegramente a tres asociaciones benéficas aragonesas: Cáritas, Hermandad del Santo Refugio y Comedor Parroquia del Carmen.

  –*Campaña de recogida de alimentos.* Dirigida a clientes y a empleados de Ibercaja Banco, S.A.U., en colaboración con el Banco de Alimentos de distintas ciudades españolas. Se han habilitado contenedores especiales tanto en las oficinas principales de Ibercaja en esas localidades, como en los Centros de la Obra Social de las mismas. Por cada kilo de alimento recogido la Obra Social aporta un euro, hasta un máximo de 20.000 euros.

- Durante este año se han desarrollado un total de 269 proyectos seleccionados en la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2011* que ha contado con una inversión de 2.500.000 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.

- Durante el año 2011, la Obra Social ha colaborado con dos asociaciones que realizan su acción solidaria en Países en Desarrollo: **Fundación Juan Bonal** (Escuela-residencia en Kallathipura, India) y **Manos Unidas** en varios proyectos. La dotación para este apartado ha sido de 185 miles de euros.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en los Capítulos 6.1. Clientes, 6.3. Proveedores y 6.4.3. 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 Banco, S.A.U., 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. DMA LA

Información pormenorizada sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 5. Los Grupos de Interés y 6.2. 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 la Obra Social, a su defensa y recuperación. También cuenta con un sistema de Gestión Medioambiental propio aplicable a la Sede Central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 6.4.2. Dimensión ambiental y 6.4.3. Obra Social.

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 transposición 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 delitos entre los que se incluirá el de corrupción. DMA SO

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

En el año 2011 no se han producido incidentes de corrupción. SO4

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

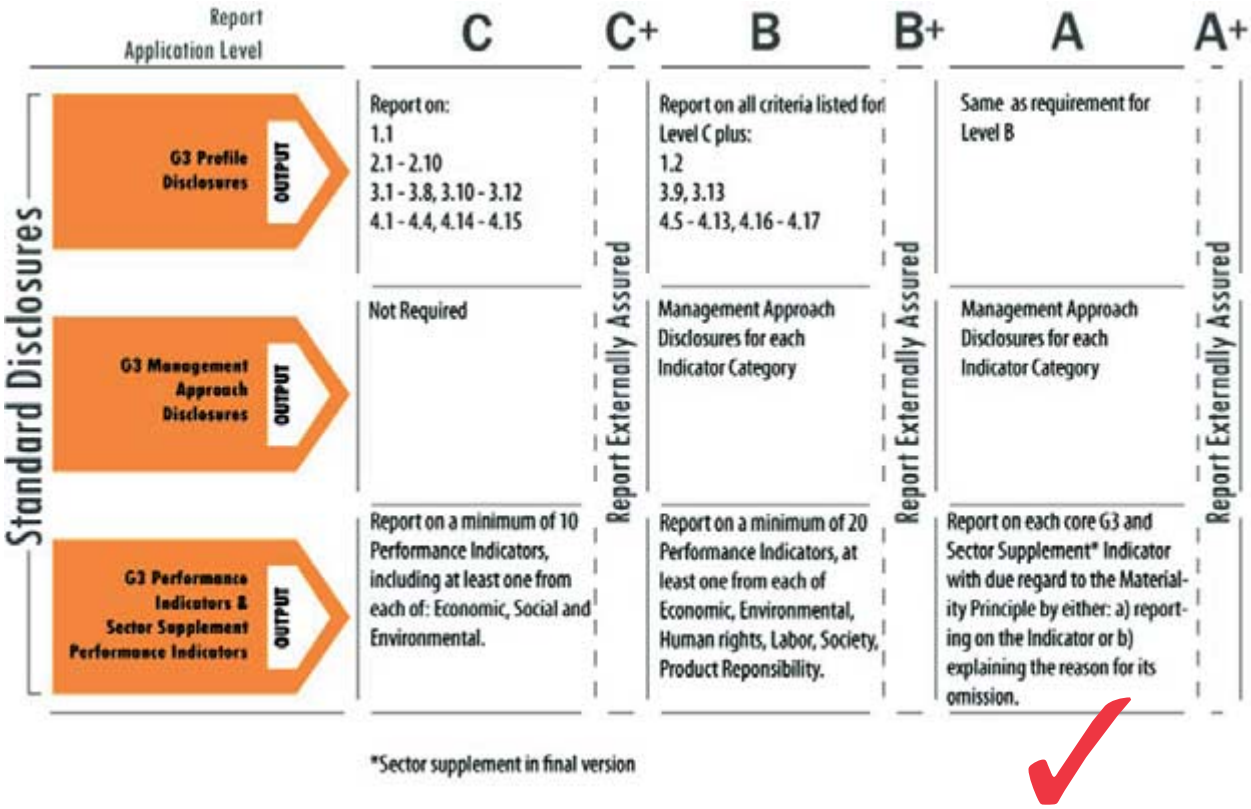
Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
www.unglobalcompact.org
www.pactomundial.org

ANEXO I

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

El Grupo Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 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.

Asimismo, incluye la Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G3. Con esta asociación se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo, asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (COP) presentado anualmente a Naciones Unidas.



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

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

–Este Informe se remite al Global Reporting Iniciative (GRI) para su evaluación, a cuya máxima calificación A + aspira.

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

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, el motivo se encuentra en el indicador afectado.

ND (No Disponible): Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

Se incorpora como **Anexo II** el Informe de **Verificación externa,** realizado por PwC, que hace referencia al nivel conseguido para cada indicador.

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERCAJA BANCO, S.A.U.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja" 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, 18 de abril 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque IBERCAJA BANCO, S.A.U. 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 10 de abril 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Índice de indicadores G3 (GRI) - Suplemento Sector Servicios Financieros

Nivel de aplicación

		Informado (1)	Auditado por: PwC		
			Página/s	Explicación	Verificado
PARTE I: 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.	C	3-4, 19-20, 23-24, 25-29, 33-34, 42, 50, 64		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	C	3-4, 9, 18-20, 23-24, 26-27, 29-30, 37, 39-40, 59, 76, 92, 95		
2	Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	C	5, 9		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	C	9-12, 15-16, 65-74, 75		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	C	9-11, 12-13, 37-38, 39-40		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	C	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.	C	13		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C	6, 9, 23, 37		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	C	13, 59, 60-61, 65-66, 69-70		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	C	18, 76-77		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	C	9, 13-14, 18, 23		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	C	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).	C	5		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	C	5		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	C	5		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	C	5		

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	C	6, 52		
3.6	Cobertura de la memoria.	C	6		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	C	7		
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.	C	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.	C	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).	C	7		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	C	7		
ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	C	7		
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.	C	8		
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.	C	12, 37-38, 39-40		
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).	C	38-39		
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.	C	38		
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	C	34, 39-40, 57		
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).	C	38, 41		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	C	37-38, 39-40, 48		

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.	C	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.	C	23-24, 42, 59, 76, 97, 108		
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.	C	30, 40, 42, 45-46, 111		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	C	40, 42		
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	C	36-38, 39-40, 45-46, 48-50		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	C	3-4, 26, 30-31, 110-112		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	C	26, 30-32, 111		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	C	52		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	C	52		
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.	C	52-55, 56-58		
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.	C	33, 52-58, 64		
PARTE II: Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (DMA) Económica, Medioambiental, Responsabilidad de productos, Laboral, Derechos Humanos y Sociedad					
DMA FS Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros					
ASPECTO: INFORMACIÓN		C	3-4, 9, 16-17, 23-25, 26-29, 33, 36, 42, 45-46, 48-50, 65-74, 83-86, 103-106, 111, 114		Total

CARTERA DE PRODUCTOS

FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	C	26-27		Total
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	P	26-27, 42, 45-46	Estos procedimientos no están totalmente sistematizados en la Entidad. Se prevé avanzar en el desarrollo de los mismos y se estima que estén disponibles en 2015.	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.	P	26-27, 42	Ibercaja está avanzando en el desarrollo de procesos que contemplen estos requisitos en determinados contratos con clientes así como en el seguimiento de los mismos. Se espera que en 2015 se dé respuesta al indicador.	Parcial
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	C	48-50, 83-86		Total
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	C	26, 33, 72, 103-106, 114		Total
	Auditorías	C	45-48		Total
	Activos propios	C	18		Total
DMA EC	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Desempeño Económico**	C	3-4, 13, 18-20, 23, 95-96		Total
Aspectos	Rendimiento Económico.	C	3-4, 18-20		Total
	Presencia en el mercado.	C	13		Total
	Impactos económicos indirectos.	C	23, 95-96		Total
DMA EN	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Medio Ambiente**	C	23, 26, 97-102, 106-107		Total
Aspectos	Materiales.	C	97, 99-100		Total
	Energía.	C	97-98		Total
	Agua.	C	97		Total
	Biodiversidad.	C	97, 106-107		Total
	Emisiones, vertidos y residuos.	C	97, 100-101		Total
	Productos y servicios.	C	97-98		Total
	Cumplimiento.	C	97, 102		Total
	Transporte.	C	97, 100		Total
	General.	C	23, 26, 97		Total

DMA LA	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Prácticas Laborales**	C	23-24, 54-57, 76, 79, 81, 83-84, 87, 89-90, 115		Total
Aspectos	Empleo.	C	23-24, 76, 87		Total
	Relaciones Laborales.	C	54-57, 115		Total
	Salud y seguridad.	C	89-90		Total
	Formación.	C	83-84		Total
	Diversidad e igualdad de oportunidades.	C	79, 81		Total
DMA HR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Derechos Humanos**	C	92-94, 108-109, 112		Total
Aspectos	Inversión y abastecimiento.	C	92-94, 112		Total
	No discriminación.	C	92		Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva.	C	93		Total
	Trabajo infantil.	C	92, 108-109		Total
	Trabajo forzoso.	C	92, 108-109		Total
	Prácticas de seguridad.	C	93		Total
	Derechos de los indígenas.	NA		En España donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
DMA SO	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Sociedad**	C	3-4, 9, 23-24, 47-51, 108, 116		Total
Aspectos	Comunidad.	C	3-4, 9, 23-24, 47-49		Total
	Corrupción.	C	47-50, 108, 116		Total
	Políticas públicas.	C	51		Total
	Comportamiento ilegal contra la competencia.	C	48-50		Total
	Cumplimiento.	C	48, 50-51		Total
DMA PR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Productos**	C	16-17, 23-26, 42-43, 50, 59, 62-63, 65-74, 83-85		Total
Aspectos	Salud de los clientes y seguridad.	C	42, 62-63		Total
	Etiquetado de productos y servicios.	C	43-45		Total
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	C	16-17, 23-26, 43-45, 49, 59-61, 65-74, 83-85		Total
Aspectos	Comunicaciones de marketing.	C	43-44		Total
	Privacidad de los clientes.	C	50		Total
	Cumplimiento.	C	50-51		Total

	PARTE III: Indicadores de desempeño					
	Impacto de los Productos y Servicios					
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.	C	75, 103-106		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	71-72, 75, 105-106, 114		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	75, 103-106		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	16, 45-46, 90, 102		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	Activos propios					
CARTERA DE PRODUCTOS	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.	C	103-104		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	C	10, 112		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	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.	C	27		Total
	Indicadores económicos					
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.	C	18, 95-96		Total
PRIN	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	27, 96, 102-106		Total
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	87-88, 95		Total
PRIN	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	51		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.	C	87		Total
PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	92-94		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.	C	79		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.	C	54, 62, 96, 108		Total
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	C	95-96		Total
	Indicadores de desempeño ambiental					
	ASPECTO: MATERIALES					
PRIN	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	99-101		Total
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	99-101		Total
	ASPECTO: ENERGÍA					
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	C	99		Total
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	99		Total
ADIC	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	C	98-99		Total
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.	C	98		Total
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	C	98		Total
	ASPECTO: AGUA					
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	97		Total
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	97		Total
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	C	97		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		Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	NA
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		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADIC	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	C	106-107		Total

ADIC	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
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
	ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	100		Total
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	100		Total
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	C	100		Total (a)
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	NA
PRIN	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. 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
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	101		Total
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera derrames, por lo que no se ha producido ninguno.	NA

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.	NA		Ibercaja no realiza movimientos transfronterizos de desechos peligrosos, ya que su actividad es el sector financiero.	NA
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		La actividad de Ibercaja (financiera) no produce vertidos de agua.	NA
	ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	97-100		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		Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla (financiera) este indicador no es de aplicación.	NA
	ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	51		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		Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. Tampoco realiza transporte colectivo de sus trabajadores.	NA
	ASPECTO GENERAL					
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	C	102		Total
	Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo					
	ASPECTO: EMPLEO					
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	76, 78		Total
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	77-78		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.	C	87-88		Total
	ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	87		Total

PRINCIPAL	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	C	56		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.	C	89		Total
PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	91		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.	C	90		Total
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	C	89-90		Total
	ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	85-86		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.	C	84-85		Total
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	C	83		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.	C	37-38, 39-40, 77-79		Total
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	C	87		Total
	Indicadores del desempeño de Derechos Humanos						
	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.	C	93-94, 112		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.	C	93-94		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.	C	48-50, 85		Total

	ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN					
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	51, 79-81, 112		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.	C	55-57, 92-93		Total
	ASPECTO: TRABAJO INFANTIL					
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	92-93, 112		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.	C	92-93, 112		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.	C	112		Total
	ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS					
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA		En España donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
	Indicadores del desempeño de Sociedad					
	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.	C	95-96, 109		Total
	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	C	14, 60-61		Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	C	14, 61-63, 65-66, 69-70, 75		Total
	ASPECTO: CORRUPCIÓN					
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	46-47, 49-50		Total
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	48-50		Total
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	48, 116		Total

	ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	C	39, 51		Total
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	C	51		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.	C	51		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.	C	50		Total
	Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos						
	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		Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja, derivados de su actividad financiera, no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes.	NA
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.	C	51		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.	C	42, 43-45		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.	C	50-51, 64		Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	53, 64		Total
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	C	63		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.	C	16, 43-45		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.	C	50-51		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.	C	51		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.	C	50		Total

(a) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Informado (1). C: Completo. P: Parcial. N: No se reporta. NA: No Aplica.

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

IBERCAJA BANCO, S.A.U.

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA 2011

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011 DE IBERCAJA BANCO, S.A.U. (IBERCAJA)

A la Dirección de Ibercaja:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Ibercaja conforme a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011.
- 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 6 del Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Castellana, 259, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 915 684 175, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

- 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 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 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 Abella Rubio
Socio

Madrid, 30 de marzo de 2012

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011 DE IBERCAJA BANCO, S.A.U. (IBERCAJA)

Indicadores Económicos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total
	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
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total

pwc

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.	No aplica
	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.	No aplica
	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total

pwc

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Practicas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total

Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total

pwc

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total

pwc

SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios				
Aspecto		Código	Descripción	Conclusión
Cartera de productos	Información	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Verificación total
	Información	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Verificación parcial
	Información	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Verificación parcial
	Información	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Verificación total
	Información	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector.	Verificación total
	Indicador	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
	Indicador	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
Auditoría	Indicador	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Verificación total
Activismo Accionarial	Indicador	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Verificación total
	Indicador	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Verificación total
Comunidad	Indicador	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	Verificación total
	Indicador	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Información	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	Verificación total
	Indicador	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Verificación total

pwc

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación total**: Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible**: Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica**: En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

ANEXO III

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

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.

Cobertura 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.

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.

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).

EXPOZARAGOZA 2008: Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» celebrada en Zaragoza en el año 2008.

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).

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

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.

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles.

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.

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.

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 de 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.



iberCaja