

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

D. Juan de la Mota  
 Presidente  
 Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas  
 C/ Núñez de Balboa, 116 – Planta 5ª – Oficina 27  
 28006 - Madrid

Zaragoza, 26 de octubre de 2011.

Estimado Presidente,

Las políticas de **Responsabilidad Social Corporativa**, juegan hoy en día un papel relevante en la sociedad, que aportan a nuestro desarrollo y nos deja conocer las necesidades en las que podemos aportar nuestro servicio y colaboración.

Caja Rural de Aragón (Cajalón) emite informes de RSC desde el año 2008. El objetivo que pretendemos es dar a conocer la forma en que aportamos, desde nuestra filosofía de banca cooperativa, un plus de valor a nuestra actuación cotidiana y a la sociedad y el territorio en que nos desenvolvemos, promoviendo un diálogo entre todos nuestros grupos de interés.

En esa línea, en febrero de 2011, la Entidad suscribió los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas como expresión tangible y pública de dicho compromiso. Transcurridos nueve meses me es grato comunicarles la renovación de esos compromisos que la Caja Rural de Aragón mantiene y de esta forma expresamos nuestra intención de promover esos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Por otro lado le informo de algunos de los objetivos que la Entidad asumió en el año 2009 y la actividad y grado de cumplimiento desarrollado en el ejercicio siguiente referente a los principios medioambientales.

SECTOR MEDIOAMBIENTE	COMPROMISO 2009	GRADO DE CUMPLIMIENTO	2010
ENERGIA	Implantación en las oficinas a reformar de equipos domóticos para el control de la climatización y el encendido de las luces.	<b>Tras realizar este sistema en varias oficinas de la red comercial, se ha optado por programadores en climatización y control del consumo</b>	Punto 1 y 3. Pag. 88
	Colocación de equipos de medida independientes para conocer los gastos puntuales y que las oficinas sepan donde se produce el gasto eléctrico.	<b>Se ha optado por el control sobre las lecturas de Eléctricas</b>	Punto 3. Pag. 88
	Continuar con el cambio de equipos de climatización por nuevos de tipo Inverter	<b>100% Todos los equipos sustituidos son inverter mejorando la eficiencia y el ahorro</b>	Punto 6. Pag 88

PAPEL	Sustitución de todas las impresoras por equipos multifunción a doble cara	<b>100% Se han cambiado todas las impresoras grandes de las oficinas</b>	Punto 2 de energía pag. 88 y puntos 1 y 2 de papel pag. 89
	Puesta en marcha de la Gestión Electrónica Documental que permite el escaneo de documentación tanto en expedientes de activo como de pasivo, reduciendo el papel utilizado	<b>100% Todas las oficinas están dotadas de escáner para evitar el duplicado de expedientes en papel</b>	
	Seguimiento del consumo de papel por oficinas y departamentos, analizando soluciones de ahorro	<b>100% Seguimiento de los contadores de las maquinas y de las peticiones de papel</b>	Punto 1 y 2 de papel. Pag. 89
	Puesta en marcha del piloto de Firma Digital junto a otras entidades del grupo Caja Rural	<b>100% Se están realizando el desarrollo de esta aplicación por parte de rural</b>	

En cuanto a los compromisos asumidos en el futuro, nos encontramos inmersos en un proceso de fusión con otra Cooperativa de Crédito, Multicaja, que dará lugar a la constitución de una nueva Entidad la cual esta trabajando igualmente para asumir los Principios del Pacto Mundial.

Uno de los proyectos que quiere emprender la nueva entidad es el de implantar un Sistema de Homologación de Proveedores, dentro del marco de la SGE21, de esta forma la entidad estará asumiendo un compromiso de establecer un proceso donde se definan una serie de requisitos de cumplimiento de derechos laborales, principios 3, 4, 5 y 6. Por otro lado, la implantación de un sistema de gestión socialmente responsable de acuerdo a la norma SGE21, supondría ya un gran avance en cada uno de los principios del Pacto Mundial.

Aprovecho para enviarle mi más sincera felicitación por el trabajo que desarrolla la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, atentamente



**Bruno Catalán Sebastián**  
Presidente

## ÍNDICE

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE.....	4
2. LA ENTIDAD.....	7
2.1. ORÍGENES E HISTORIA.....	8
2.2. PLAN DE FUTURO. LA FUSIÓN.....	9
2.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD.....	11
2.4. RELACIÓN CON EL BANCO COOPERATIVO.....	14
2.5. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE CAJALON.....	15
2.6. EMPRESAS PARTICIPADAS ÁMBITO NACIONAL.....	17
2.7. EMPRESAS PARTICIPADAS RELACIONADAS CON EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD.....	18
2.8. ENTIDADES RELACIONADAS CON LA RSC.....	19
3. GOBIERNO CORPORATIVO.....	20
3.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD.....	21
4. CULTURA CORPORATIVA.....	24
4.1. Misión y Valores.....	25
4.2. Plan Estratégico 2009-2011: Plan Ópera.....	26
4.3. Calidad y Excelencia.....	27
5. La RSC en Cajalón.....	28
5.1. El Modelo RSC en Cajalón.....	29
5.2. Nuestros compromisos.....	30
5.3. Nuestros grupos de interés.....	33
6. NUESTROS SOCIOS.....	34
7. NUESTROS CLIENTES.....	37
7.1. La satisfacción de nuestros clientes.....	38
7.2. Una publicidad responsable.....	40
7.3. Colectivo de economías domésticas y mayores.....	41
7.4. Colectivo infantil y juvenil.....	42
7.5. Colectivos profesionales y autónomos.....	44
7.6. Colectivo de empresas.....	46
7.7. La banca electrónica: Ruralvía.....	48

8. NUESTROS EMPLEADOS .....	50
8.1. Perfil de la platilla.....	52
8.2. Rotación de la platilla.....	54
8.3. Selección de la platilla .....	55
8.4. Comunicación con la platilla.....	56
8.5. Desarrollo, formación y promoción de nuestras personas .....	58
8.6. Gestión de la diversidad .....	61
8.7. Sistemas retributivos .....	63
8.8. Salud y seguridad laboral.....	65
8.9. Beneficios sociales.....	67
8.10. Conciliación de la vida personal y profesional.....	69
9. NUESTROS PROVEEDORES .....	70
10. NUESTRO ENTORNO.....	73
10.1. EL MUNDO RURAL.....	74
GESJALÓN.....	74
RURALÍA.....	84
10.2 MEDIO AMBIENTE.....	87
Energía.....	87
Papel.....	88
Agua.....	89
Gestión de residuos.....	90
10.3 NUESTRA SOCIEDAD.....	91
11. NIVEL DE VERIFICACIÓN DE ACUERDO A GRI.....	95
12. TABLA DE CRUCE GRI .....	98

1.

## Mensaje del Presidente





Tengo el placer de poner en tus manos la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Cajalón 2010.

El objetivo que pretendemos es darte a conocer la forma en que aportamos, desde nuestra filosofía de banca cooperativa, un plus de valor a nuestra actuación cotidiana y a la sociedad y el territorio en que nos desenvolvemos, promoviendo un diálogo entre todos nuestros grupos de interés.

Una actuación responsable en materia empresarial significa, en primer lugar, garantizar el cumplimiento de los objetivos de negocio de la entidad para asegurar el mantenimiento y el desarrollo sostenible de la misma. Sin una estructura empresarialmente viable como es la de Cajalón, sería imposible una actuación socialmente responsable.

En esa línea, Cajalón, durante el año 2010, ha mantenido la tónica de prudencia y de control de riesgo, fruto de la cercanía y del estrecho contacto con nuestros socios y clientes que caracteriza la filosofía de las entidades de crédito cooperativo en general y en especial de las Cajas Rurales.

Esto ha permitido ofrecer una alta solvencia de nuestro balance que, no sólo asegura la continuidad de la entidad, sino que nos ha situado en condiciones de impulsar un proceso de integración con Multicaja que alumbrará durante el año 2011 una nueva entidad de crédito cooperativo que recogerá lo mejor de dos entidades, ya de por sí ejemplares.

Es el buen comportamiento de la entidad, a pesar de la situación más grave que ha pasado el país en los últimos 50 años, lo que nos permite mantener y consolidar los compromisos adquiridos con nuestros empleados, socios, clientes y la sociedad a la que prestamos nuestros servicios.

Cajalón, por su historia, por su trayectoria y por su propia naturaleza de entidad de Economía Social, es una empresa socialmente responsable.

En este contexto, nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene como seña de identidad el fomento de la participación y la corresponsabilidad de los empleados, en el marco de unas relaciones laborales de calidad ; el impulso de las mejores condiciones para el desarrollo de nuevas oportunidades en el medio rural; conseguir la excelencia en las relaciones con nuestros clientes, sobre los principios de cercanía, profesionalidad, responsabilidad y compromiso y, finalmente, contribuir real y eficazmente al desarrollo de las personas y de los territorios en que actuamos.

En Cajalón queremos hacer algo más que banca. Creemos firmemente que también tenemos un compromiso social que va más allá de crear riqueza. Tenemos exigencias éticas y un compromiso de contribuir al progreso de la sociedad a la que pertenecemos, y en esa línea hemos suscrito los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas como expresión tangible y pública de dicho compromiso.

Esta memoria de Responsabilidad Social ofrece el balance de nuestras prácticas durante 2010. Un balance que nos estimula a seguir mejorando en nuestras relaciones con los clientes -favoreciendo la transparencia y el diálogo-; con los socios – implicándoles activamente en los valores cooperativos de la entidad- ; con los empleados – manteniendo las mejoras sociales y las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, así como la importancia de la formación y el desarrollo personal y profesional de las personas que formamos Cajalón – y con todo nuestro entorno, contribuyendo, en la medida de nuestras posibilidades, a su estímulo cultural y social.

En nuestro ADN fundacional ya estaban inscritas las prácticas de RSE como parte fundamental de nuestra estrategia. Somos y nos sentimos una parte activa y comprometida con la sociedad a la que servimos. En el futuro próximo, podremos apreciar como se refuerza esta actitud, aún con más intensidad y fortaleza.

Con estas convicciones seguiremos profundizando en nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial. Un modelo necesitado siempre de mejoras, y en el que la dimensión humana y social estará siempre presente.

**Bruno Catalán Sebastián**  
**Presidente de Cajalón**

2.

La Entidad



## 2.1. ORÍGENES E HISTORIA

La Caja Rural de Aragón, fundada en enero de 1967, en la ciudad de Calatayud, con la denominación inicial de Caja Rural Comarcal de Calatayud.

En 1975 pasó a contar con un pasivo de 500 millones de pesetas y 40 oficinas en el Valle del Jalón.

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

La consolidación de la entidad tuvo lugar en la década de los 80, superando las 100 oficinas. En los 90, Cajalón afrontó su expansión fuera de Aragón, siendo La Rioja el destino escogido, siendo 1996 cuando se abrió la primera oficina en Logroño.

En el año 2002 la Caja Rural de Cariñena se integra en Cajalón, y el activo resultante se aproxima a la significativa cifra de los mil millones de euros. Dos años después, coincidiendo con el 25 aniversario de su llegada a Zaragoza, la entidad inaugura su nueva sede en Zaragoza, tras un extraordinario proceso de rehabilitación, en el emblemático edificio de la Calle del Coso 29. El hoy conocido como 'Edificio Cajalón', el cual fue inaugurado el 2 de abril de 2004, acoge la oficina principal, los servicios centrales y un amplio espacio cultural, recuperando para toda la sociedad un edificio emblemático desde el punto de vista patrimonial, pero también sentimental, social y económico de todo Aragón, que se ve recompensado al recibir Cajalón el premio "Aragonés del Año" del Periódico de Aragón en 2004.

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

Cajalón, una empresa que surgió como una pequeña oficina en la Calatayud de los años 60, y que ha llegado a la primera década del S.XXI como una de las entidades financieras aragonesas de referencia e imprescindible para el desarrollo del medio rural aragonés, acometiendo en la actualidad, con ilusión renovada, nuevos horizontes de desarrollo profundizando en la cooperación e integración con otras entidades con las que comparte filosofía, valores y territorio.

## 2.2. PLAN DE FUTURO. LA FUSIÓN

Para el año 2011, los consejos rectores de Cajalón y MultiCaja han aprobado el protocolo de fusión que dará paso a una nueva cooperativa de crédito que adoptará la denominación jurídica de "Nueva Caja Rural de Aragón".

### ***Principios inspiradores***

Los principios inspiradores del proceso que se iniciará se basan en:

- El impulso decidido a la fusión como alternativa que aportará mayor valor para las dos entidades, sus socios, clientes y empleados.
- La creación de un nuevo proyecto empresarial que aglutine y potencie lo mejor de ambas culturas empresariales aprovechando, con mayores garantías de éxito, las oportunidades que introducirá el nuevo entorno de negocio bancario
- La búsqueda prioritaria del incremento de la competitividad y eficiencia.

### ***Aumentar la fortaleza, ganando en solidez y solvencia***

Los consejos rectores de ambas entidades consideran que esta unión es una medida necesaria e imprescindible para afrontar con confianza el futuro, toda vez que persigue, de manera prioritaria, la mejora de la eficiencia en todos los campos, ofreciendo una mayor seguridad a los clientes, una mejor cobertura del territorio y asegurar la existencia de una entidad financiera, más sólida y solvente.

Cajalón y Multicaja han apostado por la fusión de las entidades por considerar que el momento económico global y del sector financiero en particular exige señales claras de decisión y fortaleza a los ciudadanos y a los mercados. La nueva entidad se coloca en inmejorables condiciones para un escenario de recuperación económica, una vez superada la actual crisis. Es por lo tanto una decisión estratégica a medio y largo plazo.

La nueva cooperativa nace con la ambición de convertirse en una entidad de referencia en el seno del Grupo Caja Rural. Cuando culmine este proceso de fusión, la Nueva Caja Rural de Aragón quedará posicionada, por activos, volumen de negocio y recursos propios, como tercera entidad del Grupo.

## Datos generales

A 31 de diciembre los datos agregados de las dos entidades suman 5.797 millones de euros en activos, un volumen de negocio en torno a diez mil millones de euros y unos recursos propios de más de 500 millones de euros (según datos a diciembre de 2010). La red conjunta arroja unos datos de 335 oficinas, 295 oficinas en la Comunidad Autónoma de Aragón y 41 oficinas más distribuidas en Cataluña, La Rioja, además de estar presentes en Valencia y Madrid, con una plantilla total de 1.038 empleados. Por el tamaño de su red comercial, la nueva cooperativa de crédito será la segunda entidad financiera de Aragón.

La nueva entidad partirá con un índice de morosidad del 3,94%, inferior a la media del sector y con un ratio de solvencia del 12 %, y un "core capital" del 10,9% superando en cualquier caso los nuevos indicadores de solvencia exigidos desde el Ministerio de Economía para el sector financiero.

El objetivo del acuerdo es constituir una nueva caja rural, con pleno respeto a la historia, trayectoria y filosofía de ambas entidades, fiel a los principios del crédito cooperativo y su estrecha vinculación con el medio rural, especialmente el aragonés, con una presencia determinante para el progreso y fortalecimiento económico y empresarial en las zonas donde están implantadas.

La complementariedad de ambas entidades supone, además, un refuerzo de la actividad en mercados relevantes como Rioja y Cataluña – donde no existe caja rural autóctona-, permite una cobertura extraordinaria del medio rural aragonés y genera mayores oportunidades para empresas y familias.

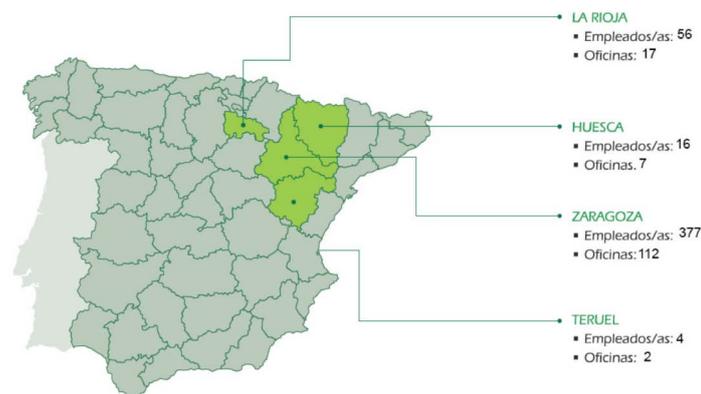
**Nace una nueva caja que representa una oportunidad, basada en la cercanía y en la vocación de servicio a los clientes, para afianzar los principios del crédito cooperativo.**

## 2.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

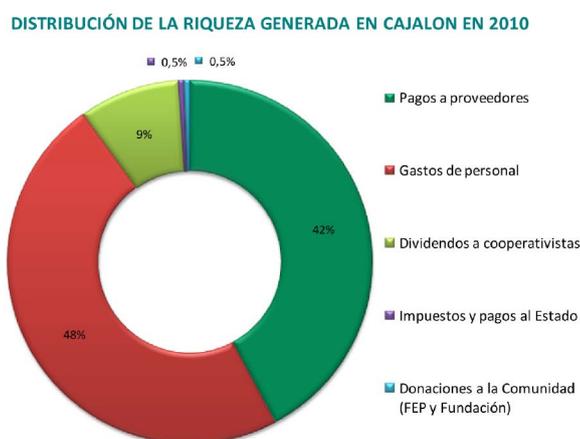
A pesar de la coyuntura económica de los últimos años, el volumen de negocio se ha mantenido o incluso ha aumentado ligeramente, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Miles de euros	2008	2009	2010
<b>Volumen de Negocio total</b>	4.724.368	4.831.480	4.839.019
Volumen de Negocio en Huesca	25.768	58.434	81.315
Volumen de Negocio en Zaragoza	4.006.222	4.041.241	4.013.046
Volumen de Negocio en Teruel	26.316	30.699	32.179
Volumen de Negocio en La Rioja	666.062	701.106	712.479
<b>Volumen de capitalización</b>	92.148	110.344	136.218
<b>Volumen de activos</b>	2.806.259	2.827.507	2.826.489

Cajalon es una cooperativa de crédito que tiene repartida su área de actuación entre las tres provincias aragonesas y La Rioja. En la siguiente figura puede apreciarse la presencia de Cajalon en el territorio nacional, tanto por número de oficinas, como de empleados:



En el gráfico siguiente, mostramos la distribución de la riqueza generada por Cajalon. Aproximadamente el 50% de los gastos en los que incurre la entidad son los relacionados con personal; y el 1% de sus gastos son las contribuciones que ésta realiza a la Sociedad, la mitad a través de las aportaciones a través de la Fundación y el FEP, y la otra mitad mediante el pago de impuestos al Estado.



Vemos en la siguiente tabla que el Valor Económico Generado (excedente económico) sí que se ha reducido considerablemente en los últimos tres años, consecuencia en gran medida de la desfavorable coyuntura económica.

Miles de euros	2008	2009	2010
<b>1. Valor económico generado directo</b>			
a) Ingresos	63.659	65.632	63.063
<b>2. Valor económico distribuido</b>			
b) Costes operativos	18.753	20.107	19.842
c) Gastos de personal	22.867	23.454	22.501
d) Dividendos repartidos a cooperativistas	4.102	3.498	4.188
e) Impuestos brutos	803	726	240
f) Donaciones a la comunidad	614	471	237
g) Dotaciones	11.605	13.608	14.161
<b>3. Valor económico generado (1-2)</b>			
<i>(Excedente económico del ejercicio ya descontado pago a cooperativistas)</i>			
	4.915	3.768	1.894

En Cajalon no estamos sujetos a ayudas financieras por parte del Estado para el desarrollo de nuestra actividad, la Caja funciona desde hace más de 40 años por su buen hacer y profesionalidad. No obstante, sí que se han hecho uso de deducciones fiscales, es decir, exenciones sobre impuestos aplicadas por parte del Estado para incentivar aspectos como la formación y la inversión en I+D+i, tal y como se expone a continuación:

Miles de euros	2008	2009	2010
Deducciones fiscales (directas e indirectas) por inversión en I+D+i	79,3 €	66 €	-----
Deducciones en formación continua a través de la Fundación Tripartita	43 €	20 €	29,8 €

Por otro lado, es destacable el hecho de que nuestra tasa de morosidad es inferior a la media del mercado, fruto de una buena política de gestión de riesgos crediticios, tal y como se contempla en el siguiente gráfico:



En Cajalón queremos caracterizarnos por ser una entidad transparente, en la que sus oficinas comparten una misma cultura y se cumplen todos los procedimientos establecidos por la Entidad. En este sentido, uno de los mecanismos llevados a cabo son las auditorías internas en las oficinas, que nos permiten detectar aspectos de mejora y prevenir posibles situaciones críticas.

	2008	2009	2010
Nº auditorías internas	35	48	36
% oficinas auditadas	43,53%	44,10%	32,14%

## 2.4. RELACIÓN CON EL BANCO COOPERATIVO

En Cajalón formamos parte del Grupo Caja Rural, uno de los principales grupos bancarios operantes actualmente en España, que cuenta con una gran solidez financiera y patrimonial. A 31 de diciembre de 2010, cuenta con:

- 65.000 millones de euros de activos.
- Unos fondos propios de 5.400 euros.
- Una amplia red de oficinas repartida por el territorio nacional, con más de 3.500 sucursales.
- Más de 13.000 empleados.

A mediados de 1989, veintitrés Cajas Rurales pertenecientes al Grupo Asociado Banco de Crédito Agrícola- Cajas Rurales Asociadas (BCA) crearon la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR). Hasta la fecha actual se han incorporado otras cincuenta Cajas Rurales, constituyéndose uno de los principales grupos bancarios del sistema financiero español.

Esta fórmula de integración adoptada sigue los pasos de otros sistemas afines de banca cooperativa de larga tradición y éxito en Europa, como son:

- El Okobank finlandés.
- El Rabbobank en los Países Bajos.
- El Österreichische Raiffeisenbanken austríaco.
- El Crédit Agricole en Francia.
- El sistema alemán Volksbanken- Raiffesenbanken, más conocido en España por su entidad central DZ Bank.

## 2.5. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE CAJALON

### **ASOCIACION ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES, desde 1996**

El marco institucional que representa en sí misma, así como la estructura empresarial que ha surgido en torno a ella, confirma la consolidación del proceso de concentración más reciente y de mayor envergadura realizado en la banca cooperativa española.

El sistema de integración resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Entidades Asociadas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

Las Cajas Rurales del Grupo tienen, por tanto, un campo de actuación definido para desempeñar su papel de forma diferenciada pero no aislada, porque la cooperación dentro del Grupo permite acceder a ámbitos más amplios. Así pues, el Grupo Caja Rural puede prestar los mismos servicios que los bancos y que las cajas de ahorros, manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial.

En el momento actual las 73 Cajas Rurales que integran el Grupo suponen la práctica totalidad de las cajas rurales operantes en España, agrupando más del 97% del volumen total de activo.

### **UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CREDITO desde el inicio de Cajalon.**

La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta la representatividad a nivel institucional.

Están asociadas la totalidad de las 80 existentes en España.

Con personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar, se ajusta en su estructura y funcionamiento a los principios formulados por la Alianza Cooperativa Internacional.

Desarrolla las siguientes funciones:

- Representar y defender los intereses generales de las Entidades que asocie ante las Administraciones públicas, internacionales, nacionales, autonómicas y locales, y ante cualesquiera otras personas físicas o jurídicas y ejercer, en su caso, las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
- Fomentar la promoción del cooperativismo de crédito e impulsar la formación de sus miembros.
- Ejercer la conciliación en los conflictos surgidos entre las Entidades que asocie.
- Organizar y coordinar servicios de asesoramiento, formación, auditorías, asistencia jurídica o técnica y cuantos sean convenientes a los intereses de sus Entidades Asociadas.
- Actuar como interlocutores y representantes ante las entidades y organismos públicos.
- Ostentar la representación sectorial de las Cooperativas de Crédito en materia de negociación colectiva y relaciones laborales, de acuerdo con la legislación aplicable al respecto.

## 2.6. EMPRESAS PARTICIPADAS DE ÁMBITO NACIONAL

**BANCO COOPERATIVO** El Banco Cooperativo Español se constituyó el 31 de julio de 1990. Su accionariado lo componen 72 cooperativas de crédito españolas y una entidad de crédito alemana. Para el desarrollo de su actividad dispone de dos oficinas situadas en Madrid y de un grupo integrado por distintas sociedades participadas.

El principal objetivo del Banco es contribuir a que las Cajas asociadas alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación al Grupo.

**RURAL SERVICIOS INFORMATICOS** constituida en 1986, es la empresa del Grupo Caja Rural responsable de la definición e implantación de la estrategia común en todo lo concerniente al tratamiento automatizado de la información de las Cajas Rurales.

**RURAL SEGUROS** Compañía creada en 1986, surge como la entidad aseguradora del Grupo Caja Rural.

Está participada mayoritariamente por Cajas Rurales. En 1988 se incorporó a su accionariado con el 45% de participación, la empresa de seguros alemana R+V Allgemeine Versicherung AG.

## 2.7. EMPRESAS PARTICIPADAS RELACIONADAS CON EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD

Uno de los objetivos fundamentales de Cajalon es la de generar riqueza en el medio rural, especialmente en el territorio aragonés, puesto que éstos son los orígenes de nuestra entidad. Fruto de esta filosofía a través de la inversión en empresas participadas nuestra entidad quiere materializar este objetivo de generar riqueza en el medio rural. A continuación destacamos algunas de las principales empresas participadas cuyo objeto social está plenamente en línea con el fin último de Cajalon:

NOMBRE DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETO SOCIAL	OTROS ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN DE CAJALON	VALOR CONTABLE
<b>CORPORACIÓN OLÉICOLA JALÓN-MONCAYO</b>	La actividad principal fundamental es la fabricación, envasado, distribución, transporte terrestre, compra y venta al por mayor y al por menor de aceite de oliva, de aceite de semillas oleaginosas, de orujo de aceituna y todo tipo de productos agrícolas y ganaderos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar los valores de solidaridad y cooperación mediante la agrupación de productores-cooperativas, comercializador y entidad de crédito.</li> <li>Establecer una imagen de marca que sirva como identificador para toda la producción de la Zona</li> <li>Establecer una infraestructura social que permita el desarrollo de la zona facilitando la supervivencia de la agricultura de las comarcas de influencia.</li> </ul>	CORPORACIÓN EMPRESARIAL PÚBLICA DE ARAGON, S.L.U.	86,43%	1.026.000
<b>IBERJALON</b>	Realización de obras y servicios relacionados con la producción y comercialización de electricidad mediante instalaciones que utilicen fuentes de energía renovables, incluyéndose: hidráulica, eólica, termosolar, fotovoltaica, biomasa, biocombustible.	<p>Mejorar el ahorro y la eficiencia energética en aquellos municipios donde se instalen sus proyectos, de modo que pueda poner en práctica las actuaciones necesarias.</p> <p>Apostar por la divulgación social de los beneficios de las energías alternativas y promueve campañas de información y becas de formación en materia de energías renovables</p>	Iberdrola Renovables Aragón	20,00%	12.200
<b>COMPAÑÍA ARAGONESA DE ENERGÍA EÓLICA</b>	Fomento y desarrollo de energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producir, construir e instalar instalaciones de energías alternativas</li> <li>Producir, tratar y distribuir cualesquiera formas de energías alternativas</li> <li>Asesoramiento técnico para la realización de las anteriores actividades</li> </ul>	Grupo Herce Desarrollos energéticos del Jalón	25,00%	105.000

## 2.8. ENTIDADES RELACIONADAS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



### **PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

En febrero de 2011, el presidente de Cajalón firmó la carta de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas lo que ratifica el compromiso de la entidad con el cumplimiento de los Derechos Humanos, Laborales, de Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. De este modo, desde Cajalón rendiremos cuentas, al menos, con una periodicidad bienal sobre los progresos realizados en el cumplimiento de dichos principios.

Los 10 principios del Pacto Mundial se pueden consultar en la siguiente dirección: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=2&MS=0&MN=1>

### **FUNDACIÓN GOYA FUENDETODOS**

Cajalón participa, desde 2009 en la Fundación Goya Fuendetodos en calidad de socio corporativo. La principal finalidad de la fundación es el fomento, ejecución y promoción de cuantas actividades y actuaciones contribuyan a la creación del nuevo Museo de Grabado Contemporáneo Goya Fuendetodos.

El Museo Goya Fuendetodos nace con el firme propósito de ser el "espacio" de referencia dentro del mundo de la obra gráfica a nivel nacional.

Fundación Fuendetodos Goya asume el reto de difundir la figura de Francisco de Goya y su obra, así como Fuendetodos como su villa natal.

### **EBROPOLIS**

Igualmente, Cajalón colabora en calidad de socio, con la Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Entorno. Declarada de utilidad pública, tiene entre sus fines –además del desarrollo económico de la ciudad- el fomento de valores que contribuyan a crear una ciudad más humana y solidaria.

Además, somos patrocinadores de los Premios Ebrópolis a las Buenas Prácticas Ciudadanas, que distinguen a personas, entidades, colectivos e instituciones cuya actuación puede presentarse como modelos de buenas prácticas de convivencia ciudadana.

### **FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DEL HIDRÓGENO EN ARAGÓN**

Cajalón forma parte del Patronato de la Fundación creada para promocionar la utilización del hidrógeno como vector energético.

3.

Gobierno Corporativo



### 3.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD

La estructura de Gobierno de la Entidad consta de dos **órganos sociales**:

- **Asamblea General:** Constituida por los socios o por los representantes de los socios, la Asamblea General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social, tal y como expresa el artículo 37 de los estatutos de Cajalón.
- **Consejo Rector:** Tal y como establece el artículo 45 de los Estatutos, el Consejo Rector es el órgano de gobierno, gestión y representación de Cajalón. Asume, en consecuencia, cuantas facultades no estén reservadas por Ley o por los Estatutos a otros órganos sociales y establece —con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General— las directrices generales de actuación de la Entidad. La representación de Cajalón atribuida al Consejo Rector se extenderá, en juicio y fuera de él, a todos los asuntos concernientes a la Entidad. El artículo 46 de los Estatutos sociales señala que el Consejo Rector se compone de nueve miembros titulares —Presidente, Vicepresidente, Secretario y seis vocales numerados correlativamente—, ocho de los cuales son elegidos en votación secreta, de entre sus socios, por la Asamblea General, y uno por los trabajadores de Cajalón.



Las **Comisiones dependientes del Consejo Rector** son:

- **La Comisión Ejecutiva** está formada por cuatro miembros: cuatro Consejeros de Cajalón. A 31 de Diciembre de 2010, estaba compuesta por el Presidente, Vicepresidente y Secretario y la consejera representante de los trabajadores. Durante los periodos entre las reuniones del Consejo Rector, la Comisión Ejecutiva asume el seguimiento y la toma de decisiones en relación a las políticas y acciones estratégicas en cada una de las áreas de la Entidad. Es, sin duda, su principal función.

- **La Comisión de Auditoría.** Está compuesta por tres consejeros —con mayoría de no ejecutivos— que han sido nombrados por el Consejo Rector, de entre sus miembros, por un plazo de dos años susceptible de prórroga. En todo caso, el Presidente de la Comisión —que será designado por el Consejo entre los consejeros no ejecutivos— deberá ser sustituido cada cuatro años, si bien puede ser reelegido una vez que ha transcurrido un año desde su cese. La Comisión cuenta con un reglamento específico, aprobado por el Consejo Rector, que determina sus funciones y establece los procedimientos que le permiten cumplir con su cometido. En cualquier caso, su régimen de convocatoria, quórum de constitución, adopción de acuerdos y actas se ajustará a lo establecido para el Consejo Rector en el artículo 51 de los Estatutos.

Como **órganos ejecutivos** señalar a:

El Comité de Dirección que tiene por objeto analizar y adoptar decisiones sobre la implantación de políticas y acciones estratégicas para cada una de las áreas de la Entidad, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos.

#### ÓRGANOS EJECUTIVOS



Dependientes del Comité de Dirección son los siguientes comités:

- El **Comité de Negocio** que analiza y decide las políticas y las acciones comerciales encaminadas a alcanzar los distintos objetivos establecidos.
- El **Comité de Auditoría**, por su parte, se encarga de coordinar, supervisar y controlar las líneas maestras y las tareas de Auditoría Externa e Interna, así como de analizar los informes obtenidos y adoptar los consecuentes acuerdos sobre las recomendaciones o mejoras a implantar en procedimientos operativos y de gestión.
- La misión del **Comité de Activos y Pasivos** es adecuar la estructura del Balance y de rentabilidad de la Caja para alcanzar los objetivos operativos, así como realizar un seguimiento del riesgo, desarrollando las estrategias necesarias y estableciendo las políticas de actuación más convenientes, integrando rentabilidad, costes y riesgos a asumir.

El **Comité de Seguimiento del Riesgo de Crédito** mide, valora, evalúa y asume el seguimiento integral del riesgo de crédito de la Entidad con el fin de tomar decisiones correctivas sobre la exposición a dicho riesgo.



4.

Cultura Corporativa



## 4.1. Misión y Valores

La Misión, Visión y valores de Cajalón son la brújula que marca la dirección hacia la que queremos dirigir la organización y cómo alcanzarla. La misión constituye nuestra razón de ser, el auténtico motivo por el cual existe y la visión es lo que deseamos llegar a ser.

En Cajalón hemos definido nuestra Misión como: “prestar servicios excelentes con el valor añadido del compromiso social y la implicación en el desarrollo de nuestro territorio”.

Los valores son las señas de identidad de una organización, que permiten hacer realidad este propósito.

**CERCANÍA:** Somos sensibles a las necesidades de las personas y nos relacionamos cuidando las relaciones y la confianza, siendo coherentes con nuestros valores y demostrando un compromiso sincero.

**COMPROMISO:** Nos implicamos con el proyecto buscando el éxito común e ilusionando a las personas.

**RESPONSABILIDAD:** Somos consecuentes con la estrategia corporativa y buscamos el compromiso.

**PROFESIONALIDAD:** Nos adaptamos para satisfacer con eficiencia las necesidades y expectativas de nuestro negocio.

**INICIATIVA:** Nos anticipamos con decisión para aportar soluciones innovadoras y de progreso.

## 4.2. Plan Estratégico 2009-2011: Plan Ópera

A finales de 2008, en Cajalón definimos el Plan Estratégico Plan Ópera, para un periodo de tres años. Elaborábamos nuestro Plan con un contexto económico desfavorable, y con el principal objetivo de asegurar la competitividad y sostenibilidad de la organización. Para ello, se definieron tres líneas de actuación:

1. **Reforzamiento Económico;** la coyuntura económica que estamos viviendo tanto a nivel nacional como internacional, ha hecho que la entidad refuerce todavía más los controles, con el objetivo de salvaguardar los intereses de sus grupos de interés.

Hemos establecido la realización de proyecciones financieras con una periodicidad anual que se adecuarán a la evolución de los mercados y de la entidad y nos ayudarán a reforzar la estructura financiera (especialmente la solvencia y liquidez), prevenir la morosidad e incrementar la rentabilidad y eficiencia.

2. **Estrategia de Especialización;** Esta iniciativa requiere una gestión más eficiente de los clientes actuales y una óptima gestión del margen de clientes, así como la revisión continua de las aportaciones por línea de negocio actual y la diversificación hacia nuevas fuentes de ingresos, asegurando la sostenibilidad de la entidad a largo plazo.

3. **Liderazgo en Costes y Eficiencia;** realizar una gestión óptima de los recursos de la entidad reduciendo tanto los costes asociados a los mismo como el impacto medioambiental, aumentando la prestación de servicio al cliente (interno y externo). Para ello, estamos realizando una revisión global de nuestros procesos internos, evolucionando hacia un modelo de calidad y definiendo políticas de recursos humanos que motiven e incentiven a las mejora de la eficacia.

Tal y como expresa nuestra Visión, Cajalón quiere ser una entidad comprometida con sus clientes, con la Sociedad y con el entorno en el que está presente. Este compromiso ha estado presente en la organización desde su origen, sin embargo, por primera vez se define explícitamente un reto de gestión para el periodo 2009-2011, en el que se expresa el sentimiento colectivo por desarrollar su actividad principal, sin olvidar la responsabilidad social corporativa.

### 4.3. Calidad y Excelencia

A finales de 2008, establecimos las bases del Plan de Calidad y Excelencia asociado al actual Plan Estratégico Ópera 2009-11.

En un entorno tan complejo y difícil como el actual, sólo las mejores organizaciones tienen asegurada su supervivencia y la posibilidad de obtener un beneficio sostenido a largo plazo.

Por ello en Cajalón, decidimos tomar como modelo de referencia en la gestión global de la Entidad el modelo Europeo de Excelencia Empresarial (E.F.Q.M), lo que nos permitirá identificar los puntos fuertes y áreas de mejora frente a una organización Excelente. Este modelo está fuertemente alineado con la Responsabilidad Social Corporativa, ya que establece que el éxito de una organización es mayor y más duradero si tiene en cuenta las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés (stakeholders).

Entre 2009 y 2010, Cajalón realizó una evaluación EFQM, a partir de la cual se definió un plan de acción, que contiene acciones de mejora a implantar en la organización. Dichas acciones de mejora han sido analizadas, priorizadas y planificadas para llevarlas a cabo durante el último trimestre de 2010 y el año 2011.

En esta línea se han realizado diversos estudios con el fin de conocer las expectativas y necesidades de los clientes, tanto internos como externos.

Para ello, la entidad realizó en 2009 el primer análisis de la Satisfacción del Cliente Particular, siendo valorado el servicio prestado con una valoración global de 8,37 sobre 10.

Por otra parte en julio de 2009 realizamos la Encuesta de Satisfacción de Cliente Interno. Para ello, se encuestó a los empleados de las 115 oficinas cabecera de Cajalón sobre el servicio recibido desde los departamentos de Servicios Centrales (SS.CC). La satisfacción global superó el 80%, lo cual nos animó a trabajar en la identificación y ejecución de Planes de Mejora que implican a todos los componentes de los Servicios Centrales y que se han estado desarrollando durante este 2010.

5.

La RSC en Cajalón



## 5.1. El Modelo RSC en Cajalón

Por su carácter de "entidad de crédito cooperativo" las cajas rurales, y por tanto Cajalón pertenece al grupo de "Economía Social". Un sector que es, por definición "socialmente responsable". En las cajas rurales perseguimos conciliar eficacia empresarial con los principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

Nuestros socios son los cooperativistas que poseen las participaciones del capital de la entidad. Nuestros intereses son los suyos y sus problemas también son los nuestros: el desarrollo y dignificación del medio rural, la sostenibilidad medioambiental, la cosecha asegurada; pero también el pequeño empresario urbano, el del taller, el de la fábrica que desea renovarse, el del ciudadano medio que nos confía sus ahorros,

Y también son nuestras sus expectativas: la intervención social, el aprecio por nuestros valores culturales, el desarrollo integral de la persona y a eso destinamos una parte importante de nuestros rendimientos.

¿Qué nos diferencia de cualquier otra entidad financiera?. Quizás, en lo que hacemos, poco. En "cómo lo hacemos", es donde reside la diferencia.

Partimos de la consideración de que el esquema clásico de grupos de interés de la empresa (accionistas/ trabajadores/ clientes), en la sociedad del s. XXI es un esquema abierto y dinámico en el que se integran, además de los anteriores, otros grupos de interés: Medios de comunicación, sindicatos, organizaciones de consumidores, administración local, ONG's. En Cajalón se integran en su estrategia las expectativas de estos grupos de interés y se integran desde principios sociales, ambientales y éticos.

Pero en Cajalón, no sólo asumimos el compromiso de integrar en la estrategia principios de RSC, también asumimos como tarea importante el compromiso de difundir nuestra experiencia en esta materia, así en el año 2010, Cajalón albergó el **I Congreso Nacional de Responsabilidad Social Empresarial** y del cual es miembro tanto del Comité Científico como del Comité Organizador.

Cajalón patrocina el Congreso que constituye un encuentro profesional y que pretende ayudar a las pequeñas y medianas empresas a desarrollar herramientas de gestión de RSC con criterios social y medioambientalmente responsables.

Para más información se puede consultar en la página: [www.congresorse.org](http://www.congresorse.org)

## 5.2. Nuestros compromisos

Entendemos la aplicación de una actividad empresarialmente responsable en nuestra relación con los grupos objetivos de interés de Cajalón:

### ***A) Impulsando la sostenibilidad en el Medio Rural***

Está en el origen de la entidad. Entendemos el medio rural como un modelo sostenible de relación con la Naturaleza, y como un modelo de relación social cercano, solidario, participativo y que preserva un incalculable patrimonio cultural y de costumbres.

Las cajas rurales estamos allí donde otros se retiran, y en Aragón con más motivo, porque entendemos la necesidad de que tiene el campo de aprovechamiento de todos sus recursos económicos, sociales y culturales para lograr la fijación de la población a su medio.

Cajalón dispone de una herramienta especializada y única, en el sector financiero, para trabajar desde la perspectiva del negocio financiero en el medio rural: GESJALON.

GESJALON es fruto de una acción empresarialmente responsable porque pretende un **acompañamiento integral** de la actividad de los empresarios agrícolas. GESJALON no hace banca de producto, hace banca de cliente, y banca adaptada a su realidad.

Proporciona herramientas de formación y difusión de los programas públicos que pueden beneficiar la actividad empresarial agrícola, no sólo aquellos programas que permiten medidas compensatorias de la renta agrícola, sino también difundiendo programas de I+D y de I+D+i, acompañando en su tramitación, prestando un asesoramiento especializado y gratuito. Ofreciendo también herramientas de gestión a cooperativas y sindicatos agrarios y manteniendo con todos ellos una presencia cercana, constante y útil.

## **B) Manteniendo unas relaciones laborales de calidad**

Para CAJALON el personal de la entidad no es sólo un grupo de profesionales, con los que se mantiene una relación de respeto basada en la eficiencia y en la satisfacción mutua. En CAJALON, como único en las Cooperativas de Crédito, el personal está asociado a la entidad. Es decir: son socios. Disponen de participaciones sociales, que los son adjudicadas directamente con cargo al reparto del excedente neto.

¿Puede pensarse en un modelo de participación y en una implicación más activa que estar integrados en la masa social de la Entidad?

Siendo la RSC una de las vías a la calidad y la excelencia, en CAJALON trabajamos, de forma pionera en Aragón, la calidad desde los Recursos Humanos, mediante procesos acreditados y certificados al más alto nivel.

Podríamos, en este sentido hablar, aunque sólo sea mencionándolo, como esta búsqueda de la excelencia en materia de personas nos ha llevado a la implantación, de mediciones psicosociales y encuestas de satisfacción interna, o de un sistema de formación del personal que atiende, no sólo a una mejor gestión de los productos de la empresa, sino también a la puesta en valor de las personas y a la promoción personal dentro de la entidad, siendo esta una prioridad fruto del estilo y la propia naturaleza de las cooperativas de crédito.

Igualmente se puede destacar el amplio abanico de beneficios sociales, la colaboración activa y permanente con centros de formación, tendentes a la realización de prácticas de empresa o la integración de personas con discapacidad.

## **C) Apostando por la calidad y la excelencia**

Desde Cajalón apostamos, porque ese el estilo de la entidad, por la cercanía, la confianza y el acompañamiento al cliente. Nuestra relación con los clientes no sólo consiste en un asesoramiento financiero satisfactorio.

Queremos estimular su confianza, prestar un servicio integral y comprometido con el cliente en el que, el balance global de los servicios prestados, sea satisfactorio y comprometido. Quizás podamos perder oportunidades puntuales, seguro que las perdemos, pero la experiencia nos demuestra que la banca de cliente es, a la larga, más provechosa, eficaz y sobre todo, responsable, que la banca centrada en los productos.

Nos hemos referido antes a la búsqueda de la excelencia y de la calidad en las relaciones con el personal de la entidad. Eso mismo perseguimos en nuestra relación con nuestros clientes y socios. También a ellos les beneficia la implantación de un modelo EFQM que orienta la organización hacia todos sus ámbitos: los empleados, el cliente y la sociedad.

## **D) Favoreciendo la sostenibilidad**

Quizás sea este el apartado con el que se produce una mayor identificación con lo que supone una acción empresarialmente responsable, aunque no sea más que una faceta más de la misma.

Nos referimos a la inversión social, aquella que supone un retorno directo y tangible a la sociedad y que contribuye a su enriquecimiento y a su progreso.

La actuación sobre el patrimonio cultural, mediante acuerdos con entidades locales, o este mismo edificio recuperado para la ciudad de Zaragoza.

La promoción del arte y la difusión de la cultura, los premios o incentivos a la creatividad cultural, el apoyo a las cooperativas, las colaboraciones prestadas a organizaciones de carácter social y que trabajan con sectores desfavorecidos, etc. todo ello, en la medida de los resultados de la entidad y a la que se destina anualmente un porcentaje de al menos el 15% de los beneficios obtenidos.

### 5.3. Nuestros grupos de interés

En definitiva, los grupos de interés de Cajalón, sobre los que incidiremos en los siguientes apartados son:

- Nuestros Socios
- Nuestros Clientes
- Nuestros Empleados
- Nuestros Proveedores
- Nuestro Entorno

6.

Nuestros socios



Los socios, son parte fundamental de la razón de ser de Cajalón, ya que como Sociedad cooperativa de crédito, su capital social de está constituido por las aportaciones, obligatorias y voluntarias- de estos. Dichas aportaciones, contribuyen al desarrollo diario de nuestra actividad.

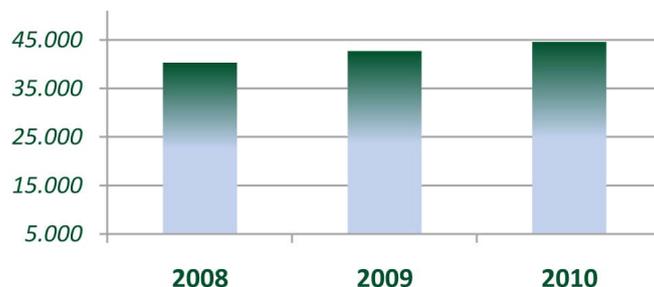
El Capital Social, tal y como queda recogido en los estatutos, tiene un carácter variable y se fija como mínimo en cinco millones de euros, íntegramente suscrito y desembolsado.

Todos los socios deben suscribir y desembolsar en su totalidad, al menos, un título que representa la aportación obligatoria, en el caso de que el socio sea una persona jurídica, su aportación obligatoria será de dos títulos.

El importe total de las aportaciones que directa o indirectamente posea o controle un socio no puede exceder el 2,5% del capital social, sea persona jurídica o física. En ningún caso, el conjunto de las aportaciones poseidas por personas jurídicas que carezcan de la condición de sociedad cooperativa puede representar una cuantía superior al 50% del capital social.

En el siguiente gráfico puede comprobarse como la evolución del número de socios en Cajalón ha sido creciente en los últimos años, aun a pesar de la coyuntura económica desfavorable.

### **Evolución de los socios**



Tal y como queda reflejado en los Estatutos, el objeto societario de Cajalón es cubrir las necesidades financieras de nuestros socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

En Cajalón, realizamos una gestión con una clara orientación responsable de las relaciones con nuestros socios como parte clave en el negocio, sustentada en una comunicación clara y transparente como parte esencial de nuestra filosofía. La comunicación con los socios de Cajalón se instrumenta principalmente a través de las Asambleas Generales y comunicaciones específicas realizadas a través de correo postal. Las asambleas generales son el principal instrumento de comunicación con los socios. Con carácter anual, celebramos la Asamblea General en la Sede Social de nuestra Entidad, donde se presentan y aprueban las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión relativos al ejercicio vigente.

Adicionalmente, todos los socios pueden consultar toda la información relativa a la Caja a través del sitio web de Cajalón ([www.cajalon.es](http://www.cajalon.es)) en el apartado de información institucional de la entidad.

7.

Nuestros clientes



## 7.1. La satisfacción de nuestros clientes

Nuestro lema con los clientes es: “nuestro compromiso eres tú”. En Cajalon queremos diferenciarnos y caracterizarnos por nuestra política de clientes: un equipo ilusionado, que pone al cliente como centro de interés, que le brinda el mejor servicio posible, acompañamiento y asesoramiento.

Prueba de ello es que en un estudio realizado en Noviembre de 2009 por Tea Cegos Deployment y Pyrenalia sobre satisfacción de clientes se puso de relieve que los atributos de amabilidad, claridad de las explicaciones, agilidad y eficacia del personal son los más valorados por nuestros clientes:

ATRIBUTO	PUNTUACIÓN MEDIA
<b>PERSONAL</b>	
Amabilidad	8,56
Agilidad y eficacia	8,34
Claridad de las explicaciones	8,28
Tiempo de espera	8,17
Disposición para conocer necesidades	8,07
Rapidez y eficacia para resolver errores	8,01
<b>SERVICIO PRESTADO</b>	
Cumplimiento de los plazos acordados	8,11
Agilidad en la resolución de los servicios	8,03
<b>INSTALACIONES</b>	
Comodidad, limpieza y orden	8,81
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA OFICINA</b>	
Valoración global	8,34

Por otro lado, en relación a las reclamaciones presentadas por nuestros clientes, es importante destacar que hubo un importante despunte en el año 2009, en gran parte, consecuencia de la coyuntura económica del momento.

No obstante, es reseñable el compromiso de la Caja de resolver las reclamaciones en el menor tiempo posible y muestra de ello es que el tiempo medio de resolución se mueve en torno a 4 días en los años 2008 y 2009 y 5 días en 2010.

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	Nº Reclamaciones de clientes		
	2008	2009	2010
Comisiones y gastos	12	13	11
Intereses	1	4	2
Discrepancias en apuntes	7	10	5
Otras cláusulas del contrato	8	13	12
Calidad del servicio	28	17	19
Protección de datos	0	4	2
Siniestros	0	3	1
Varios	17	30	34
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>94</b>	<b>86</b>
Reclamaciones resueltas a favor del cliente	25	41	25
Plazo medio de la resolución de la reclamación (días)	4	4	5

Con el fin de satisfacer de la manera más cercana a nuestros clientes, desde Cajalon hemos realizado un esfuerzo adicional desde la Unidad de Colectivos para mejorar la especialización en la gestión de necesidades de los distintos tipos de clientes. En este sentido, en Cajalon contamos con un amplio abanico de productos y servicios, personalizados según el colectivo de clientes. Igualmente, los productos y servicios de Cajalon son clasificados según tipología, tal y como se muestra en la siguiente figura:

	Particulares				Segmentos			Agrario	
	Infantil	Jóvenes	Econ. Domésticas	Mayores	Banca Privada	Pymes	Autónomos y Profesionales	Agrario	
<b>AHORRO/INVERSIÓN</b>									
Cuentas	Corriente/Libreta	● "En Marcha"	● "Joven In"	● "Nómina"	● "Jubilón"	●	● "PYME"	● "Única"	● "Agraria"
	Ahorro Vivienda		●						
Depósitos		●	●	●	●	●	●	● "Cosecha"	
Fondos de Inversión		●	●	●	●	●	●		
Planes Pensión		●	●	●	●	●	●	●	
Valores		●	●	●	●	●	●	●	
SICAV					●				
<b>TARJETAS/MEDIOS DE PAGO</b>									
Débito		● "Joven In"	●	●	●			●	
Crédito		● "Joven In"	●	●	●	●	●	●	
Affinity			●	●				●	
TPV						●	●	●	
Miniconsumos						●	●	●	
Vía T		●	●	●	●	●	●	●	
<b>FINANCIACIÓN</b>									
Corto Plazo	Préstamo Consumo	●	●	●	●	●	●	●	
	Cuenta Crédito					● "PYME"	● "Única"	● "Agraria"	
	Factoring/Confirming					●	●		
	Dto. Comercial					●	●		
Largo Plazo	Líneas ICO	● "Plan Avanza"	● "Plan Avanza"		● "Plan Avanza"	●	●	●	
	Hipotecas	●	●		●	●	●	●	
	Préstamo Consumo					●	●	●	
	Leasing/Renting					●	●	●	
	Líneas ICO					●	●	●	
Avales/Garantías		● "RBEmpañación"	●		●	●	●	●	
Coberturas tipo de interés						●	●	●	
<b>SERVICIOS</b>									
Seguros	Vida - Ahorro	● "FlexiMax"	●	●	●	●	●	●	
	Diversos		●	●	●	●	●	●	
	Correduría		●	●	●	●	●	●	
	Agrario							●	
Dinero al extranjero			●						
Teleasistencia móvil				●					
Banca a distancia		●	●	●	●	●	●	●	

\* Fleximax, Plan Avanza, RBEmpañación, PYME, Jubilón, Cosecha, Única y Agraria son los nombres comerciales para designar algunos de estos paquetes de productos.

## 7.2. Una publicidad responsable

Nuestra entidad está plenamente comprometida con el uso responsable de la publicidad. Así, somos miembros de Autocontrol, asociación que promueve una publicidad responsable, veraz, legal, honesta y leal, formando así parte del sistema de autorregulación publicitario español. De este modo, nos hemos adscrito a su código de conducta publicitaria que garantiza a la clientela el rigor y la ética de nuestras comunicaciones comerciales.

Hasta la fecha, no ha habido ningún tipo de denuncia por malas prácticas en publicidad de la entidad.



## 7.3. Colectivo de economías domésticas y mayores

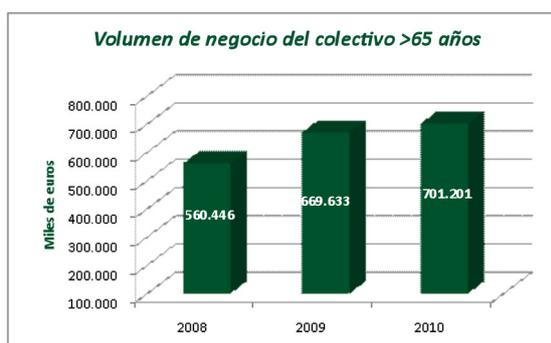
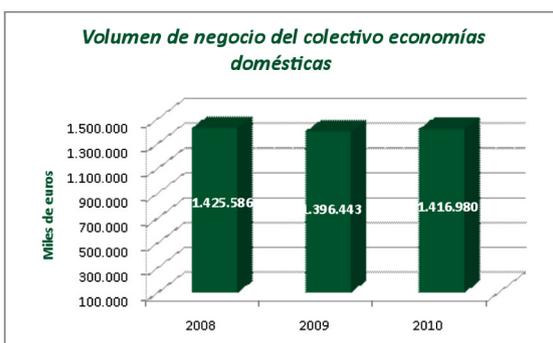
Durante el ejercicio 2010, hemos realizado un seguimiento específico al colectivo de economías domésticas y mayores, contrastando los indicadores de satisfacción de clientes con nuestros packs de productos Cuenta Nómina y Cuenta Pensión Jubilón a través del éxito de las campañas de comercialización, así como con muestreos en distintas oficinas sobre argumentos postventa.

Durante estos dos últimos ejercicios, Cajalón ha incorporado servicios y descuentos en el producto Cuenta Nómina como un seguro de accidentes gratuito, descuento de hasta un 10% en seguros de hogar y servicios de alertas al móvil gratuitos, y hemos implantado nuevos servicios en el producto Cuenta Pensión, como el anticipo gratuito de la pensión domiciliada al día 25 de cada mes.

El proyecto de teleasistencia móvil SAMFI de ARMANTIS, ha permitido mantener un pack específico de servicios para clientes mayores con dependencia moderada que permite mejorar su actual calidad de vida, garantizando su seguridad en todo momento a través de la geolocalización física del usuario SAMFI. Consiste en a través de un terminal móvil el usuario del mismo puede moverse con mayor seguridad ya que el terminal está enviando permanentemente señales de localización, además de facilitarle la comunicación de una manera cómoda con sus familiares y otros servicios de asistencia.

A raíz de un convenio de colaboración firmado con Intermon Oxfam es destacable por su impacto social el producto financiero denominado 'Plazo Fijo de la Solidaridad'. El planteamiento de este producto, se basa en que los clientes que suscriben este tipo de depósito harán posible una donación por parte de Cajalón a Intermon Oxfam, para ser destinada al proyecto de "Comedores Populares" que viene desarrollando esta organización de cooperación, desde hace quince años, en Perú.

Además, Cajalón retribuye en especie dicha imposición única de 1.000 euros mediante la entrega de un artículo como reconocimiento personal de la contribución solidaria que su gesto permite realizar. El producto se lanzó en Diciembre de 2010 y en el primer mes ya había una contratación de 19.000 euros.

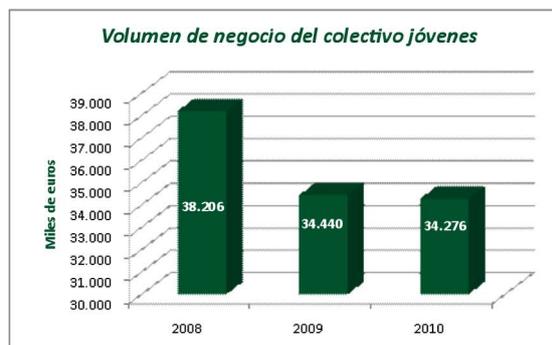
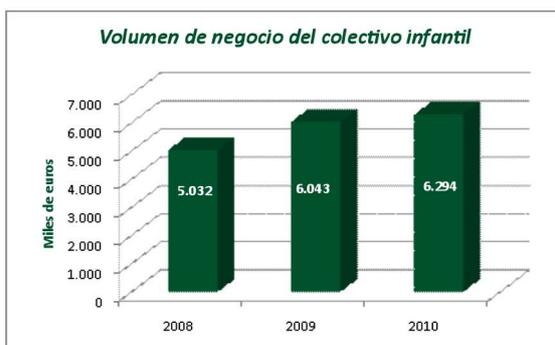


## 7.4. Colectivo infantil y juvenil

Respecto al colectivo infantil y juvenil, el lanzamiento en 2009 de la nueva web corporativa [www.joven-in.com](http://www.joven-in.com) nos ha permitido interactuar con los jóvenes en temas de ocio, culturales, etc. Desde la Entidad hemos colaborado en eventos dirigidos al colectivo apoyando propuestas culturales y deportivas dirigidas a los jóvenes, como el Motorshow Festival de Zaragoza, las retransmisiones deportivas del Mundial de Fútbol de Sudáfrica y otros eventos deportivos, y aportando ventajas adicionales a clientes en eventos de ocio como los Festejos Menores en la Plaza de Toros de Zaragoza.

Relacionadas con el Mundial de Fútbol, se desarrollaron dos acciones promocionales a través de las cuales los jóvenes clientes de la Entidad podían conseguir camisetas y gorras para animar a la selección española de fútbol, o consolas y juegos relacionados con el Mundial.

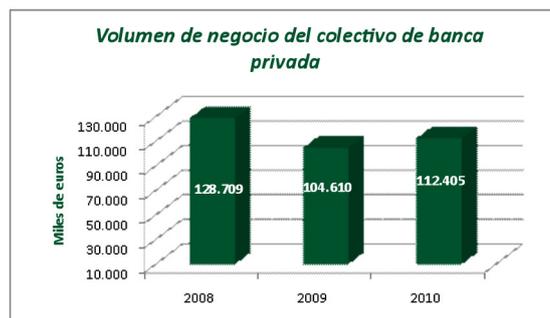
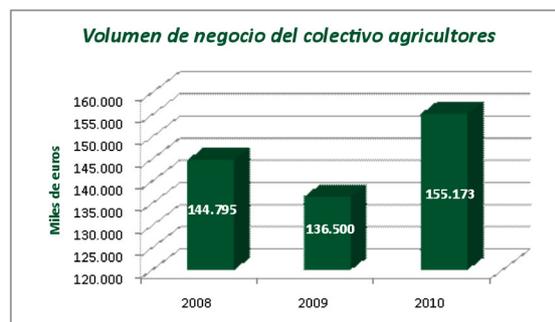
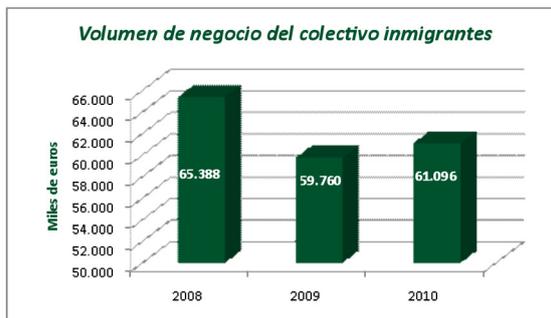
En el colectivo En Marcha, se realizaron dos acciones promocionales en los clientes del colectivo infantil que podían conseguir comics Disney o un diccionario de Inglés personalizado.



En la siguiente tabla se muestra el incremento del número de miembros de cada colectivo del segmento de clientes particulares y su volumen total de negocio desde 2008:

<i>Colectivo de clientes particulares</i>	<b>Nº clientes</b>		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<i>Infantil</i>	3.062	3.058	2.748
<i>Jóvenes</i>	5.805	5.752	5.534
<i>Economías Domésticas</i>	68.452	71.866	74.896
<i>Inmigrantes</i>	10.326	11.001	11.944
<i>Personas mayores &gt; 65 años</i>	26.588	28.738	30.475
<i>Profesionales y autónomos</i>	7.021	10.888	11.873
<i>Agricultores</i>	3.640	3.250	3.496
<i>Banca Privada</i>	502	758	772

De igual forma, en los siguientes gráficos exponemos la evolución del volumen de negocio del resto de segmentos referidos a clientes particulares:



## 7.5. Colectivos profesionales y autónomos

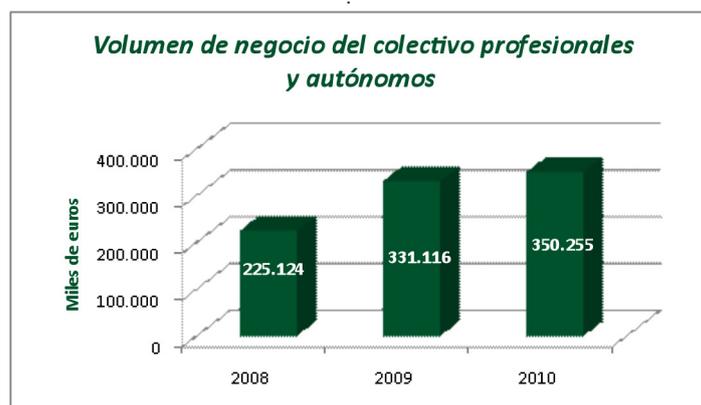
Los nuevos convenios de colaboración firmados con **colectivos de profesionales y autónomos** nos han permitido facilitar una completa gama de productos y servicios para la consecución de los fines establecidos en condiciones preferentes para todo el colectivo. Ejemplos de algunos acuerdos con colectivos son:

- Colegio Oficial de Ingenieros Agrónomos de Aragón, Navarra y el País Vasco
- Colegio de médicos de Zaragoza
- Asociación de Fotógrafos Profesionales de Aragón
- Asociación Deportiva "Juan Señor"
- Colegio Oficial de Graduados Sociales
- Asociación Regional de Agricultores y Ganaderos de Aragón (Araga)

Desde Cajalon también hemos **colaborado con Instituciones y Asociaciones en su finalidad social**, financiando entre otros proyectos:

- el Premio Vida-Cajalón que otorga el Ilustre Colegio de Médicos de Zaragoza
- el Premio Cajalón "Pajarita de Oro" que otorga la Asociación de Maîtres y Profesionales de Sala de Aragón,
- el libro conmemorativo del 25º Aniversario de la Federación Riojana de Fútbol "25 años repartiendo juego",
- el programa de "Formación Deportiva en La Rioja", que recoge todos los proyectos relacionados con la educación deportiva que promueve el Gobierno de La Rioja.

También es reseñable el hecho de que en Cajalón nos hemos esforzado en impulsar el **sector comercial**, especialmente en las pequeñas localidades, esforzándonos en adaptar nuestros productos a las necesidades de cada zona tendiendo al sostenimiento del pequeño comercio tradicional, como un elemento más de sostenibilidad en su actividad empresarial.



El elemento tangible de esta colaboración ha sido el desarrollo de Tarjetas AFFINITY con vocación local o comarcal. Localidades o comarcas con tarjetas AFFINITY:

LOCALIDAD	TARJETA
CALATAYUD	VISA CALATAYUD
TAUSTE	VISA TAUSTE
TARAZONA	VISA TARAZONA
EJEA DE LOS CABALLEROS	VISA EJEA
LA MUELA	VISA LA MUELA
HUESCA	VISA HUESCA
BARBASTRO	VISA SOMONTANO
CARIÑENA	VISA CARIÑENA
JACETANIA	TARJETA e-japi
ARNEDO	VISA ARNEDO

En relación al colectivo de autónomos, en Cajalón lideramos la tramitación y concesión de microcréditos para autónomos, dentro del convenio firmado el 8 de marzo de 2010 entre el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros, Avalia y las cuatro entidades financieras aragonesas con presencia en la capital de las Cinco Villas.

Por expedientes tramitados, la participación de las cuatro entidades ha sido:

- Cajalón, el 65%
- Ibercaja (dos sucursales) el 23%
- Caja Inmaculada (dos sucursales) 12%
- Multicaja 0%

Por expedientes concedidos y constituido el microcrédito:

- Cajalón alcanza el 87%;
- Ibercaja el 13%;
- Caja Inmaculada y Multicaja 0%.

Hasta el momento, este convenio ha permitido obtener financiación a ocho autónomos por un total de 172.586,00 €, siendo el 60% de los solicitantes mujeres y el 40% hombres. Han sido más de cincuenta trabajadores autónomos los que han solicitado información sobre esta vía de financiación para sus negocios.

## 7.6. Colectivo de empresas

En cuanto al colectivo de empresas, en Cajalon les ofrecemos a nuestras empresas cliente el acceso a un **Portal de Negocio Internacional**, dirigido fundamentalmente a aquéllas que operan en el exterior o están empezando a operar en otros mercados. Dicho portal es de gran utilidad porque permite acceder a una gran cantidad de información sobre diferentes países, su información fiscal, divisas, oportunidades de negocio, nuevos mercados e incluso el conocimiento de nuevos clientes o proveedores.

Como servicio diferencial es igualmente notable el **Boletín electrónico semanal, la Bitácora**. Se trata de una información vía email sobre las noticias más destacadas y novedades que se incorporan al portal, para acercar a las empresas el entorno económico mundial, así como productos y servicios novedosos de nuestra caja.

Desde Cajalon hemos querido reforzar con las empresas aragonesas y por eso hemos suscrito en el año 2010 dos sendos convenios dirigidos a las empresas de:

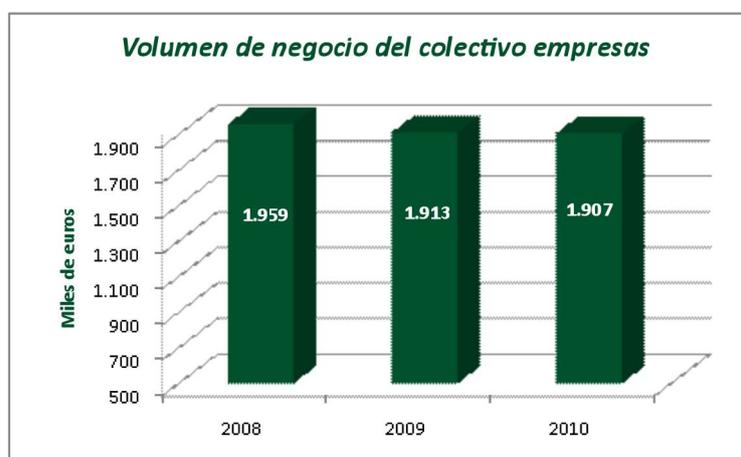
- La Confederación de Empresarios de Huesca (CEOS-CEPYME)
- La Asociación de Empresarios de Barbastro (AEB)

A través de presentaciones de los convenios y de la bitácora de Cajalón a dichas empresas asociadas, les hemos ofrecido los siguientes servicios:

- Servicio Especializado en Asesoramiento de Negocio Internacional:
  - Servicios de información destinados a analizar e informar sobre tipos de mercados, canales de distribución, trámites, aranceles, requisitos de homologación, logística, programas financieros...;
  - Servicios para la elección de medios de cobro/pago más adecuados, coberturas de riesgo político y comercial, etc;
  - Servicios de gestión, con asesoramiento en todo el proceso de internacionalización de la empresa y
  - Servicios de promoción con la búsqueda de posibles subvenciones y adecuación a acciones promocionales organizadas por ICEX e instituciones regionales.
- Información semanal "Newsletter – Bitácora" a los asociados,
- Acceso gratuito al Portal de Negocio Internacional de CAJALON.
- Dos conferencias anuales gratuitas para sus asociados

En la siguiente tabla, resumimos la evolución de los clientes del segmento de empresas e instituciones:

<i>Colectivo de clientes empresas e instituciones</i>	<b>Nº clientes-empresa activos</b>		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>S.PRIMARIO-INDUSTRIA-SERVICIOS</b>	4.802	4.499	4.248
<i>Sector primario</i>	908	850	785
<i>Industria</i>	1.514	1.393	1.324
<i>Servicios</i>	2.380	2.256	2.139
<b>PROMOCIÓN Y CONSTRUCCIÓN</b>	1.583	1.601	1.557
<b>COMERCIO MINORISTA</b>	1.041	1.025	966
<b>COOPERATIVAS AGRARIAS</b>	91	85	78
<b>ADMON. PÚBLICAS, INSTITUCIONES</b>	1.584	1.437	1.247
<i>Administraciones públicas</i>	375	346	267
<i>Instituciones y asociaciones</i>	1.209	1.091	980
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y SEGUROS</b>	90	94	89



## 7.7. La banca electrónica: Ruralvía

En Cajalón comenzamos a realizar las primeras pruebas con Ruralvía en junio del año 2000 y nuestro primer contrato de Ruralvía con un cliente data de mayo de 2001.

Aunque inicialmente solo servía como medio de consulta, en la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios que se pueden operar desde una oficina de Cajalón.

Estos servicios incluyen desde realización de transferencias que es la operativa más usada por particulares desde Ruralvía hasta la gestión de ficheros normalizados de la AEB (Asociación Española de Banca) que utilizan casi todas las empresas. Mediante estos ficheros, una empresa que sea cliente de Cajalón, puede gestionar desde cualquier ordenador con acceso a Internet la gestión de sus cobros (recibos y efectos) y de sus pagos (nóminas, transferencias, pagos domiciliados, Confirming, etc).

Ruralvía permite también realizar gestiones telefónicamente cuando el cliente desea realizar algo con urgencia y no dispone de un ordenador o de Internet en un momento determinado.

Este servicio de banca telefónica tiene como operativa referente la compra-venta de acciones. Cuando un cliente necesita una gestión ágil de sus inversiones bursátiles, consigue a través de Ruralvía controlar en tiempo real las variaciones de su patrimonio así como realizar operaciones que se mandan al mercado en el mismo momento en el que la ordena a través de Ruralvía.

Desde Cajalón seguimos apostando año tras año por la banca online. Esto es por todas las ventajas que su uso reporta a nuestros clientes y, por tanto, a Cajalón también.

Desde el punto de vista del cliente:

- Comodidad y servicios de conveniencia, 24 horas al día, 7 días a la semana. Operaciones desde casa.
- Ahorro en tiempo.
- Transparencia en la información

Desde el punto de vista de Cajalón:

- Ahorro en costes
- Canal de comunicación con los clientes
- Oferta de productos y servicios personalizados.

Prueba del éxito de Ruralvía es la cantidad de usuarios que se han dado de alta en el servicio, así como el número de clientes que han dejado de usar el correo postal en pro del uso del buzón virtual de la banca electrónica, con las positivas implicaciones ambientales que esta medida conlleva, al suponer un importante ahorro de papel.

<b>RURALVÍA</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Nº total de usuarios de Ruralvía</b>	10.305	11.323	12.728
<b>Nº total de clientes que no usan correo postal (sólo el buzón virtual)</b>	101	2.017	2.667

8.

## Nuestros empleados



Desde el área de Recursos Humanos de Cajalón tenemos como meta: “Contribuir a la consecución de los objetivos de la Entidad, creando un entorno de trabajo que posibilite el desarrollo profesional y personal de las personas que integran la misma, mediante un Sistema de Gestión de la Calidad, que asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos y optimice los procesos desarrollados en el Área”.

Para alcanzar esta meta, hemos definido una Política que actúa como marco de referencia en nuestra gestión de Recursos Humanos y que consta de los siguientes principios:

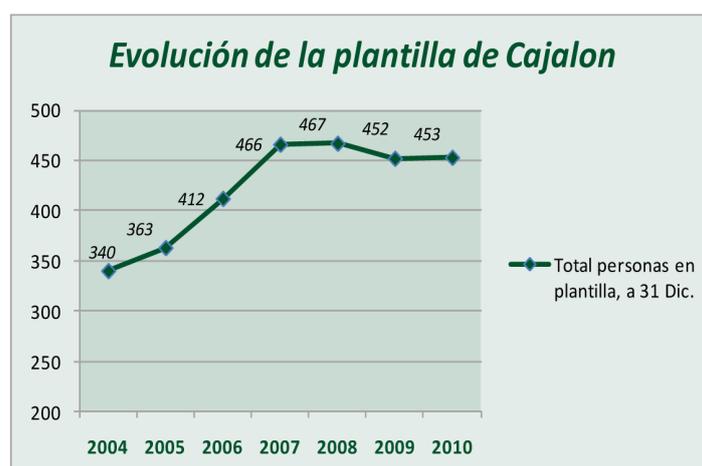
- Optimización de la Gestión de la Formación y Potenciación del talento y del desarrollo de las Personas.
- Mejora continua de los servicios prestados por el Área.
- Orientación a las necesidades y mejora de la satisfacción de nuestros clientes.
- Participación de nuestros empleados y sentimiento de pertenencia a Cajalón.

Durante el año 2010 AENOR nos otorgó la certificación ISO9001:2008 del sistema de gestión de 'Selección y adecuación de la persona al puesto, formación, gestión de la retribución y de las Relaciones Laborales en Cajalón', por primera vez AENOR certificó la calidad de los procesos llevados a cabo por un Departamento de Recursos Humanos de una entidad financiera. Esta certificación es un paso más de nuestra entidad en la consecución de nuestro Plan Estratégico, uno de cuyos fines es implantar un modelo de Calidad basado en EFQM, que redunde en una mejor atención a nuestros clientes. Y para ello, qué mejor activo que el apostar por nuestras personas que son las que tienen el trato directo con nuestros clientes y son la cara visible de la entidad.

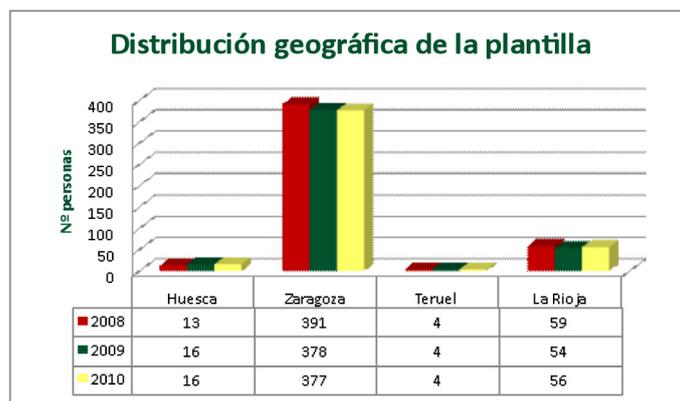
## 8.1. Perfil de la plantilla

PERFIL DE NUESTRA PLANTILLA	2008	2009	2010
% indefinidos	90%	94%	96%
% contratos temporales	10%	6%	4%
% personas a tiempo parcial	4%	5%	6%

En nuestro modelo de gestión de Recursos Humanos apostamos por la estabilidad, porque entendemos que es una manera de comprometernos con nuestras personas, con el fin de motivarles y fomentar así su espíritu de pertenencia a la entidad. Tal es así que en 2010 el 96% de nuestra plantilla contaba con un contrato indefinido. Igualmente reseñable es el crecimiento progresivo de nuestra plantilla, que desde 2004 se ha incrementado en un 33%, si bien en los últimos años 2009 y 2010 se ha mantenido estable por la coyuntura económica actual.



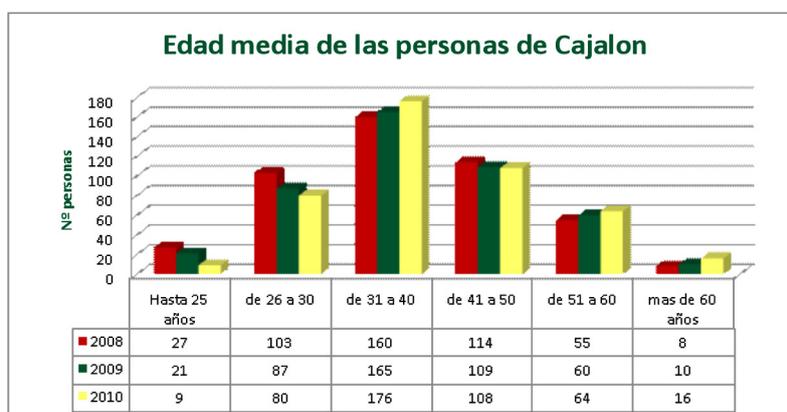
Cajalon está presente en las tres provincias aragonesas y La Rioja. Si bien es verdad que el peso más importante de la plantilla recae sobre Zaragoza, se debe al mismo origen de la entidad.



Por otro lado, es importante destacar que tres cuartas partes de nuestra plantilla ocupan puestos en la red de oficinas, donde se atiende a nuestros clientes, el resto es personal que proporciona servicios de apoyo a la red en la sede central de Zaragoza en la calle del Coso.

<i>Distribución de la plantilla por tipología de puesto</i>	2008		2009		2010	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios Centrales	103	22,1%	101	21,6%	95	20,3%
Red de Oficinas	364	77,9%	351	75,2%	358	76,7%
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>		<b>452</b>		<b>453</b>	

Cajalon es una entidad joven con una edad media de apenas 40 años. La mayor parte de las personas se concentran en los tramos de edad de entre 31 y 40 años, tal y como se puede observar en el gráfico.



## 8.2. Rotación de la plantilla

Uno de los indicadores que evidencian el grado de satisfacción y de vinculación del personal con la entidad es la rotación. En Cajalón nos caracterizamos por tener un bajo índice de rotación:

<i>Rotación de la plantilla</i>	2008		2009		2010	
	H	M	H	M	H	M
Personas que han dejado la entidad (incl. jubilaciones, fallecimientos, ceses voluntarios, despidos y finalizaciones de contrato)	15	22	22	23	11	22
< 30 años	7	20	9	20	7	21
Entre 30 y 50 años	8	2	12	3	4	1
>50 años	0	0	1	0	0	0
<i>Índice de rotación</i>	2008		2009		2010	
Empleados que han finalizado la relación con la entidad (excl. jubilaciones y fallecimientos) / empleados a la finalización del año	7,92%		9,51%		7,28%	
Empleados que han finalizado la relación con la entidad (incl. jubilaciones y fallecimientos) / empleados a la finalización del año	7,92%		9,96%		7,28%	
Empleados que han dejado la entidad voluntariamente/empleados a la finalización del año	1,7%		0,7%		0,4%	

### 8.3. Selección de la platilla

El principal activo de nuestra entidad son las personas, por eso, en los procesos de selección de la Caja utilizamos criterios objetivos basados en los méritos, la valía profesional y personal, así como la adecuación al puesto de trabajo al que optan. Valoramos la capacidad de comunicación, el trabajo en equipo y la capacidad de dirección como las principales competencias que buscamos en nuestras personas. Sin establecer ninguna forma de discriminación por razones de sexo, raza o discapacidad.

En línea con la juventud que caracteriza a nuestra entidad, la mayor parte de los procesos de selección en nuestra entidad se nutren de una cantera de personas que realizan prácticas formativas en Cajalon. Se trata de un capital humano que nos permite incorporar personas con un alto potencial profesional, a las que se les proporciona formación y el conocimiento de nuestra cultura empresarial.

En este sentido, Cajalon ha firmado varios convenios de colaboración con centros de formación que son precisamente los que nos proporcionan personas candidatas a nuestras prácticas formativas.

#### Convenios firmados con centros de formación para Prácticas Formativas

- Universidad de Zaragoza (por medio de Universa)
- Universidad de la Rioja (O.P.E)
- Fundación Empresa Universidad de Zaragoza
- Fundación Universidad de la Rioja (para titulados)
- Colegio de Economistas de Aragón (para alumnos del Master en Gestión Bancaria y Mercados Financieros)
- CESTE, Escuela Internacional de Negocios (para el Programa MBA)
- Kühnel, Centro de Estudios Superiores

	2008		2009		2010	
Nº personas a 31 Dic. que han realizado prácticas en la entidad	59		84		86	
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
	21	38	22	62	25	61
Nº personas de prácticas que se contrataron con posterioridad*	8	14	2	14	6	14

\* Las contrataciones se realizaron para cubrir interinidades, bajas, etc.

## 8.4. Comunicación con la platilla

En Cajalón ponemos en marcha una serie de herramientas para poder hacer más fluida la comunicación, tanto ascendente, como descendente con nuestros empleados. Tales son:

### ***IntraJalón***

Se trata de un servicio intranet a través del cual difundimos internamente, de manera rápida y global, toda la información y el conocimiento referente a los grupos de negocio y las personas que conforman la organización. Este portal agrupa una sólida estructura informativa sobre lo organizacional, lo normativo, lo formativo y, muy especialmente, el negocio.

### ***Manual de acogida***

Contamos con un plan de acogida a los nuevos empleados, cuya finalidad es facilitar su adaptación y ofrecerles, nada más llegar, una visión global de la Entidad. Este manual ofrece, por lo tanto, una información útil y valiosa a los empleados de nueva incorporación, presentando de manera sintética y sencilla las actividades, la estructura, el régimen interno y los beneficios sociales de los que disponen.

### ***Portal del empleado***

Es un herramienta de soporte web que permite realizar diversas consultas y funcionalidades, entre ellas visualizar e imprimir recibos de nómina, consultar calendarios laborales, IRPF, emitir certificados, aumentar el tipo legal, solicitar absentismos, realizar un seguimiento de incentivos, etc.

### ***Boletín interno 'CincoMinutos'***

Dado que apostamos por la inmediatez en la comunicación, contamos con un periódico diario llamado 'CincoMinutos', el cual ofrece a los profesionales de Cajalón información diaria. El diario, que se publica antes de las nueve de la mañana de cada jornada laboral, incluye noticias de la Entidad y de alcance, artículos redactados por los propios profesionales de la Entidad, información gráfica e indicadores financieros actualizados cada día.

### **Web de Cajalón**

El sitio web de Cajalón ([www.cajalon.es](http://www.cajalon.es)) cuenta con una estructura que facilita la emisión de mensajes hacia los grupos de interés, tanto en su vertiente de comunicación comercial como institucional. Asimismo, favorece la retroalimentación a través de un epígrafe específico denominado 'Atención al Cliente'.

### **Notas de prensa**

Con el fin de dar a conocer las últimas novedades de nuestra actividad, nos comunicamos con el entorno, de forma específica, enviando notas de prensa a los medios de comunicación. Posteriormente estas notas pueden consultarse en la web, en el espacio específico 'Noticias de la Entidad' y, de forma interna, en el diario 'CincoMinutos', desde el que damos traslado a nuestros empleados.

Además de estas herramientas de comunicación interna, en Cajalón se han articulado **tres Comités de Empresa** cuyos representantes son los que negocian con la Dirección de la Caja todos los acuerdos laborales que se suscriban. Los tres Comités representan:

- A las personas de la provincia de La Rioja
- A las personas del edificio de Coso 29 en Zaragoza
- Al resto de personas de la provincia de Zaragoza

Existen también dos secciones sindicales así como un representante de los trabajadores en el consejo rector de la entidad elegido de entre los trabajadores fijos.

## 8.5. Desarrollo, formación y promoción de nuestras personas

En Cajalón disponemos de un modelo de gestión de las personas basado en la Gestión del Desempeño. Este modelo lo instrumentamos a través de la herramienta DCM (Diálogo, Comprensión y Mejora), que se implantó en el año 2002. Se trata de un modelo de gestión por competencias, que dinamiza el proceso de mejora continua, en línea con uno de los objetivos estratégicos de la entidad, mediante el desarrollo de las personas.

Este modelo de gestión del desempeño ha sido crucial para descentralizar la función de la gestión de los recursos humanos en Cajalón, de modo que toda aquella persona que tenga a su cargo otras personas debe asumir la responsabilidad de la gestión del personal, valorando su desempeño, identificando sus necesidades formativas, preocupándose por su desarrollo, etc. en definitiva, conociendo a sus personas.

El proceso de DCM se materializa una vez al año, cuando el personal completa la gestión del desempeño y obtiene un informe con los principales puntos fuertes y áreas de mejora respecto a las competencias que tiene que desarrollar en su puesto de trabajo.

<b>Gestión del desempeño</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nº personas que realizan la DCM	233	126	157
% personas que realizan la DCM	50%	28%	35%

En línea con el proceso DCM, orientamos nuestra política de formación en Cajalón, es decir, apoyamos el desarrollo personal y profesional de todas las personas que componen la entidad, promoviendo y gestionando acciones formativas que faciliten el desempeño de su labor actual y futura para lograr los objetivos comunes de nuestra entidad. Por eso, se han llevado a cabo una serie de medidas que nos han ayudado a llevar a la práctica esta política:

- Diseño, revisión y actualización del Plan de Formación alineado con el Plan Estratégico e integrado en los Planes de Negocio.
- Creación de Equipos de Formación Internos que han potenciado y dinamizado la formación en la entidad, cuyas funciones son las de gestionar los cursos presenciales y a distancia, gestión de materiales, documentación, etc.
- Puesta en marcha de una plataforma de formación a nivel del grupo Banco Cooperativo

A continuación mostramos algunos datos sobre la evolución de la formación en Cajalón:

Formación	2008			2009			2010		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Nº horas de formación	28.795	n.d	n.d	25.296	18.131	7.165	16.060	11.039	5.021
Nº horas de formación/ Empleado	61,45	n.d	n.d	56,49	56,29	57,01	36,89	35,60	40,08
Nº cursos formación	n.d	n.d	n.d	3.409	2.427	982	2.779	1.942	837
Nº cursos formación/ empleado	n.d	n.d	n.d	7,61	7,54	7,81	6,38	6,26	6,68
% Empleados que reciben formación	n.d	n.d	n.d	92,91%	92,52%	93,90%	99,92%	99,01%	100,00%

*n.d- Dato no disponible porque se realizó una migración de información de una base de datos a otra en el año 2009, luego se pueden desagregar los datos con anterioridad a 2009.*

Formación	2009	2010
Técnico	944,5	302,0
Secretaría	-	4,0
Director Oficina	9.065,5	5.631,5
Director de Zona	121,0	35,0
Jefe de Departamento	381,0	328,0
Delegado	5,5	--
Director Comercial	338,5	8,0
Director	48,5	31,5
Subdirector / Interventor de Oficina	4.200,5	2.695,0
Gestor Comercial de Oficina	10.190,5	7.027,5
<b>Resultado total</b>	<b>16.062,5</b>	<b>25.295,5</b>

Por otro lado, la prevención de blanqueo de capitales (PBC) es un tema de suma relevancia en un sector como el nuestro. Por este motivo, la formación en PBC se integra todos los años en nuestro Plan de Formación. Con el fin de hacerla extensible a todo el personal se ha utilizado la modalidad online, de modo que en 2008 todas las oficinas recibieron formación online en PBC y fueron los subdirectores lo que tuvieron formación presencial al respecto; en 2009 se extendió la modalidad online a todo el mundo; en 2010 fue online para oficina y presencial para los apoderados.

A continuación se resume el personal beneficiario de este tipo de formación en los últimos años:

<i>Formación</i>		2008	2009	2010
Personas que han recibido formación en Prevención de Riesgos Laborales (PBC)	Online	316	452	366
	Presencial	221	-	98

## 8.6. Gestión de la diversidad

### Políticas de igualdad

En Cajalon cumplimos con el principio de igualdad de oportunidades y toda persona, independientemente de su género o creencia, tiene las mismas oportunidades para acceder a cualquier puesto de trabajo. Si bien es verdad que los datos muestran que existe una presencia mayoritaria de hombres en todas las categorías profesionales, lo que se debe a una tardía incorporación de la mujer a la caja. En Cajalon creemos en una gestión del desempeño de las personas de acuerdo a su valía y méritos conseguidos, y esto se ha traducido en 2010 en una promoción interna igualitaria, tanto en hombres, como en mujeres. Tal es así que 6 y 5 fueron los hombres y mujeres, que respectivamente ascendieron a categorías superiores.

<i>Distribución de la plantilla por categorías</i>	2008		2009		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	6	3	6	3	6	3
Responsables de departamentos y Oficinas	203	10	201	11	204	11
Personal de Gestión Administración	130	115	121	110	120	109
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>128</b>	<b>328</b>	<b>124</b>	<b>330</b>	<b>123</b>

<i>Personas con discapacidades</i>	2008			2009			2010		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Nº personas con discapacidades	3	3	0	4	3	1	4	3	1
% personas con discapacidades	0,6%			0,9%			0,9%		

## Discapacidad

Con el fin de dar respuesta a la responsabilidad que tenemos las empresas en el ámbito de la integración social y laboral de las personas con algún tipo de discapacidad, cabe destacar el compromiso de colaboración, adquirido en el 2008, entre Fundación Adecco y Cajalón por el cual pretendemos acercar el mundo de la discapacidad a nuestra empresa. Para ello se han puesto en marcha diferentes acciones para fomentar valores como la diversidad, la normalización o la superación en nuestra propia cultura corporativa, así como otras dirigidas a potenciar los planes de integración laboral que desarrolla Fundación Adecco. El fin último es el incorporar a personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario, incluso realizando acciones que incorporen en nuestra plantilla a personas con discapacidad.

Entre las acciones llevadas a cabo en 2010, hay que destacar, en el ámbito formativo, la realización del **Curso de Empleado de Oficina Bancaria** dirigido a personas con discapacidad con el objetivo de integrarlos en el mundo laboral. Se contó con 10 personas que recibieron formación a través de módulos teóricos combinados con prácticas en las oficinas de Cajalón. Ha sido un proyecto muy gratificante, tanto para el personal de la Caja, como para las personas con discapacidades que comenzaron su contacto con la operativa bancaria.

En el ámbito de la sensibilización hacia el sector de la discapacidad, se han puesto en marcha dentro del **Programa de Voluntariado Corporativo**, varias actividades de convivencia de empleados de Cajalón con grupos de discapacitados, tendentes a fortalecer los valores sociales de la plantilla y la eliminación de estereotipos sobre este sector de la población.



## 8.7. Sistemas retributivos

En Cajalón contamos con un equipo de personas competente y profesional, a los que ofrecemos una compensación global adecuada, basada en un justo equilibrio entre la retribución, la transparencia e información sobre el modelo de gestión y el fomento de la estabilidad.

El objetivo de nuestra política retributiva ha sido desarrollar una estrategia de compensación orientada hacia la búsqueda de la equidad interna y de la competitividad externa, ofreciendo una retribución justa, competitiva y acorde con el mercado. De hecho, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla, el salario de entrada está muy por encima del mínimo exigido.

<i>Salario mínimo de entrada</i>	2008	2009	2010
Salario mínimo de entrada/horas trabajadas	11,84	11,84	11,98
Salario mínimo de entrada/Salario Mínimo Interprofesional	2,40	2,30	2,30

La retribución fija se apoya fundamentalmente en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona. Establecemos la escala salarial para cada nivel de responsabilidad con un salario mínimo y máximo, desplazándose por la banda salarial en función del desempeño, y el desarrollo de las competencias de cada persona. Las condiciones salariales están mejoradas respecto a las establecidas en el convenio colectivo, combinándolo con una retribución variable que atiende fundamentalmente a la consecución de los objetivos, tanto individuales como colectivos.

El sistema de retribución variable e incentivos es una herramienta profesional con la que pretendemos fomentar la orientación de los objetivos personales hacia la consecución de resultados en la empresa y al desarrollo profesional de nuestras personas, se basa en la comunicación entre responsables y colaboradores, destacando que en este sistema participa el 100% de la plantilla.

Además en Cajalón hemos dado pasos hacia una retribución flexible con la que cada uno de sus empleados podrá configurar su propio paquete retributivo en función de las necesidades que tenga en cada momento de su vida laboral (ej. Seguro de salud).

Finalmente cabe señalar que en nuestra política retributiva no contemplamos, en ninguno de sus conceptos, diferenciación alguna por género. Si en el sector financiero español la brecha salarial de género tiene una dimensión importante, siendo según los datos del INE en la Encuesta Anual de Estructura Salarial, del año 2008, la ganancia media anual de 47.725,32 € para los hombres y de 34.946,34 € para las mujeres, es decir, que existe una brecha salarial del 27%. Es verdad que la de Cajalón es algo mayor, la ganancia media anual de los hombres es de 40.576,14, y de 27.344,7 la de las mujeres, lo que representa un 33% de diferencia. Esta diferencia se justifica por una tardía incorporación de las mujeres a nuestra Caja, por lo que todavía no han alcanzado representatividad suficiente en puestos de dirección. Tal es así que a 31 de diciembre de 2010 la antigüedad media de los hombres era de 14,7 años y la de las mujeres 6,6 años.

## 8.8. Salud y seguridad laboral

Cajalón ha adoptado como modalidad preventiva la contratación de un Servicio de Prevención ajeno para las especialidades de Vigilancia de la Salud, Ergonomía y Psicosociología, Higiene Industrial y Seguridad. Las funciones del servicio de prevención ajeno son: la realización de actividades de prevención, asesoramiento en las mismas y apoyo a toda la organización para cumplir los objetivos del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

Una de las metas principales que nos planteamos en Cajalón es el "Plan de Prevención de Riesgos Laborales" es la de conseguir lo que se denomina "Seguridad Integral", es decir, que en Caja Rural de Aragón integremos dentro de su Plan de Empresa, el Plan de Prevención de Riesgos Laborales dotado de suficientes recursos materiales y humanos. En Cajalón poseemos una política preventiva clara basada en doce principios preventivos que van acompañados de los compromisos necesarios para llevarlos a cabo. Existe además un Comité de PRL que, entre otras funciones, vela por el cumplimiento de dicha política.

	2008				2009				2010			
	Aragón		La Rioja		Aragón		La Rioja		Aragón		La Rioja	
	Nº	días	Nº	días	Nº	días	Nº	días	Nº	días	Nº	días
Accidente laboral ( <i>incluye accidente laboral sin baja</i> )	2	49	0	0	2	45	0	0	3	128	0	0
Enfermedad no laboral ( <i>incluye enfermedad sin baja y accidente no laboral</i> )	148	2.643	28	281	117	2.339	62	184	124	1.834	25	402
Permisos retribuidos	323	705	27	152	323	582	40	119	517	857	19	56
<i>Maternidad</i>	9	925	5	590	6	672	3	336	14	1452	5	239
<i>Paternidad</i>	12	155	-	-	8	104	2	33	19	258	3	48
% absentismo*	4,5%		7,1%		3,9%		5,1%		4,7%		5,5%	

\*El % absentismo ha sido calculado como el nº horas perdidas por accidente laboral, enfermedad, permisos retribuidos, maternidad y paternidad, sobre el número total de horas teóricas (1.700 h al año por empleado) del total de la plantilla.

Por otro lado, en la Caja contamos con tres comités de empresa: uno en la Rioja y dos en Zaragoza (para la red de oficinas y Servicios Centrales). El convenio colectivo que aplica a las personas de Cajalón es el del sector que expira el 31 de diciembre de 2010.

<i>Personas cubiertas por Convenio Colectivo</i>	2008	2009	2010
nº total de empleados cubiertos por Convenio Colectivo	465	450	451
% empleados cubiertos por Convenio Colectivo.	99,57	99,56	99,56

## 8.9. Beneficios sociales

En la Entidad a través de los beneficios sociales pretendemos conseguir medidas y acciones destinadas a favorecer que los trabajadores sientan la caja como algo propio, al tiempo que satisfagan plenamente sus expectativas.

Hemos desarrollado iniciativas centradas en la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores mediante una política activa en materia de beneficios sociales.

Los beneficios sociales se materializan, desde el primer día en:

- **Plan Familia:** programa que desarrolla Cajalón en colaboración con Fundación Adecco por el cual ofrece a los empleados con familiares con discapacidad a su cargo, conciliar la vida laboral y personal.
- **Plan de Pensiones:** asegurando las contingencias de viudedad, orfandad, invalidez y jubilación. Se recibe carta informativa en el domicilio trimestralmente con los movimientos.
- **Ayudas de Estudios Hijos de Empleados:** los trabajadores con hijos entre cero y veinticinco años reciben anualmente un importe según estudios y plaza.
- **Ayuda Estudios Empleados:** se subvenciona hasta los estudios reglados de carreras relacionadas con el sector y estudios de inglés a través de That's English.
- **Ofertas Especiales para Empleados** en determinados comercios y servicios. Como el descuento en Viajes Halcón o en las líneas de ADSL a través de Telefónica.
- **Seguro de Accidentes:** cubre el riesgo de fallecimiento en servicio y se garantizan capitales para cónyuge e hijos de empleados.
- **Anticipo de hasta 9 mensualidades** de la nómina en determinadas circunstancias.
- **Obsequio de Navidad.** Que a raíz del convenio suscrito entre Cajalón e Intermón-Oxfam que incluye aspectos vinculados con la campaña de 'Comercio Justo', lo que se ha concretado en la inclusión de productos certificados por Intermón, en los aguinaldos de la plantilla de empleados, persiguiendo, además de una contribución práctica a la campaña, un efecto pedagógico y de sensibilización entre las personas de nuestra entidad.
- **Complemento Incapacidad Temporal:** Cajalón garantiza a sus trabajadores en situación de Incapacidad temporal derivada de enfermedad común el 100% del salario real.

**Para personas con contrato indefinido y a tiempo completo:**

- **Seguro de Vida:** con primas que varían en función de la contingencia que lo causa.
- **Capital Social:** anualmente, y a través del reparto de beneficios de la entidad, se recibe un porcentaje en forma de capital social.
- **Condiciones de Activo y Pasivo** en préstamos hipotecarios y personales, y condiciones especiales en tarjetas.
- **Tarjeta Visa Platinum.**
- **Seguro de salud:** Cajalon concede especial atención a aquellos aspectos que nos proporcionan una mayor calidad de vida. En este sentido dota a todos sus empleados de un seguro complementario y adicional a la seguridad social que garantiza la asistencia sanitaria a nivel mundial dentro de un cuadro médico concertado.

La evolución de la inversión en beneficios sociales es la siguiente:

<i>Inversión en beneficios sociales</i>	2008	2009	2010
Planes de Pensiones	434.790,32	174.941,43	294.002,03
Ayuda estudios	113.411,94	107.595,53	123.016,85
Préstamos y anticipos	81.969,59	116.530,54	117.924,86
Reparto del Capital Social	1.157.538,27	614.805,08	470.721,41
Varios <i>(obsequio Navidad, complemento de baja por enfermedad, visa platinum)</i>	122.186,86	109.171,90	124.798,38
Seguros	191.559,37	191.324,04	201.624,19
<b>TOTAL</b>	<b>2.101.456,35</b>	<b>1.314.368,52</b>	<b>1.332.087,72</b>

## 8.10. Conciliación de la vida personal y profesional

En línea con nuestro compromiso de motivar al personal y ofrecer las mismas oportunidades, en Diciembre de 2007 fue aprobado por Cajalon, en consenso con los representantes de los trabajadores, el Acuerdo sobre las medidas de conciliación de la vida familiar y personal con la laboral de Cajalon.

A continuación se exponen de manera resumida cuáles son dichas medidas:

Medida	Dirigido a:
<b>Flexibilidad horaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados que tengan a su cargo personas mayores de 65 años o hijos menores de 8 años</li> <li>• Empleados con hijos con discapacidades, dispondrán de dos horas de flexibilidad horaria diaria</li> </ul>
<b>Permisos retribuidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por unión, a las parejas de hecho debidamente registradas</li> <li>• Por nacimiento, 3 días hábiles o 4 días en caso de desplazamiento</li> <li>• Por enfermedad grave de padres, cónyuge e hijos, de 3 a 5 días hábiles; 2 días en caso de parentesco de segundo grado; 4 días, en caso de desplazamiento.</li> <li>• Por fallecimiento,               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consanguinidad de primer grado, 4 días hábiles, 6 días en caso de desplazamiento.</li> <li>○ Consanguinidad de segundo grado, 2 días hábiles, 4 días en caso de desplazamiento.</li> <li>○ Consanguinidad de tercer grado, el día del funeral o entierro.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Preparación al parto</b>	Para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, el tiempo necesario para su práctica, previa justificación.
<b>Ampliación del período de disfrute de vacaciones</b>	Empleados y empleadas que hayan sido padres/madres podrán disfrutar del período vacacional correspondiente al año del nacimiento del hijo, hasta el 31 de marzo del año siguiente.
<b>Permisos no retribuidos</b>	Para trabajadores con más de dos años de servicio, por necesidades familiares
<b>Ayudas familiares</b>	Para trabajadores con hijos comprendidos entre los 0 y 3 años
<b>Retribución flexible</b>	Para conceptos como cheques guardería
<b>Reducción de la jornada</b>	En caso de violencia de género

9.

Nuestros proveedores



En Cajalón establecemos relaciones transparentes e igualitarias con nuestros proveedores, basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Conscientes de la importancia de una gestión responsable de los proveedores en CAJALON ha definido unos principios basados en la objetividad, transparencia e igualdad. Se trata de un proceso abierto a la participación de cualquier empresa que cumpla las condiciones mínimas exigidas por la caja, lo que representa una oportunidad de negocio y crecimiento para cualquier proveedor.

El proceso de aprovisionamiento, se encuentra descentralizado en la entidad, existiendo un departamento central de Compras, quien marca los criterios básicos de actuación en la entidad. Adicionalmente, la solicitud de materiales, se realiza de manera descentralizada en los diferentes departamentos.

Con el objetivo de asegurar la igualdad de oportunidades y la normalización y objetividad en el proceso, contamos con una serie de herramientas informáticas a través de las cuales se ejecuta el proceso de compra. A través de las mismas los empleados realizan sus peticiones de materiales, realizándose así la gestión y el aprovisionamiento de una forma más rápida y eliminando el uso del papel, tanto en las peticiones de nuestra red de oficina como en los envíos de los proveedores

Nuestra entidad se compromete a establecer relaciones comerciales basadas en el respeto y la transparencia dando un trato prioritario a aquellos proveedores que nos acompañen en la labor de promover y actuar según criterios de sostenibilidad, valores de equidad social y respeto por el medio ambiente. Para que el compromiso con la responsabilidad social sea efectivo hay que involucrar a las empresas proveedoras y subcontratadas, ya que desarrollan una parte importante de la actividad de nuestra entidad.

Por ello, en la actualidad, estamos trabajando en la definición de un modelo de homologación de proveedores con el objetivo de facilitar el trabajo, disminuir los costes y ofrecer servicios y productos de la mayor calidad. Entre los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de evaluar y priorizar a los proveedores estarán la gestión sostenible de las organizaciones, en términos, económicos, sociales y medioambientales y que garanticen el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Inicialmente, y como paso previo a dicha homologación se ha realizado un seguimiento desde el departamento de Compras a todos los proveedores, para incentivar la utilización de papel libre de cloro.

Cajalón trabaja con distintos proveedores, priorizando la creación de riqueza en las zonas donde desarrollamos nuestra actividad. Ejemplo de ello, es la selección de proveedores locales para la realización de las obras de acondicionamiento de oficinas.

Respecto al aprovisionamiento de material de oficina, destacar que más del 50 % de los proveedores también son locales.

Cajalón, por su parte, se compromete a realizar el pago a proveedores en un plazo máximo de un mes desde la recepción del material. Es un compromiso que se lleva a cabo con todos los proveedores, logrando de esta forma el compromiso de los mismos con la entidad.

# 10.

Nuestro Entorno



## 10.1. EL MUNDO RURAL

### GESJALÓN

Cajalón dispone de una herramienta especializada y única en el sector financiero para trabajar desde la perspectiva financiera en el medio rural: "GESJALON".

GESJALON es fruto de una acción empresarialmente responsable porque pretende un acompañamiento integral de la actividad de los empresarios del medio rural Aragonés y Riojano, que va más allá de su día a día siendo parte de la seña de identidad de nuestro sentido de Caja Rural.

#### **Objetivo de Gesjalón**

El objetivo de Gesjalón es ofrecer las mejores soluciones agro-financieras a la medida de cada cliente. Se trata de un departamento pionero en Banca que presta un servicio integral y específico al sector agroalimentario y a la pequeña y mediana empresa, en materia de política agraria comunitaria, política de seguros agrarios, ayudas estructurales, préstamos oficiales y de convenio, líneas de mediación, inversión en innovación, etc. Gesjalón genera valor y diferenciación a nuestra organización.

#### **Su equipo**

Gesjalón está compuesto de un equipo técnico humano multidisciplinar (Ingenieros Técnicos Agrícolas, Enólogos, Licenciados en Economía y Empresariales, etc.) especializado en todos los sectores del ámbito agroalimentario y del medio rural Aragonés y Riojano.

Además, somos personas con fuertes vinculaciones con el campo y el mundo rural y por tanto conocemos las verdaderas necesidades del sector agropecuario. Por ello, decimos que en Caja Rural de Aragón los profesionales del sector están en las mejores manos, porque aunamos técnica, conocimiento y experiencia.

## **Caja Rural de Aragón a través de Gesjalón en el Medio Rural**

Las raíces de Caja Rural de Aragón están en el medio rural, con los agricultores y ganaderos de nuestros pueblos, donde Caja Rural de Aragón ha sabido dar respuesta a las necesidades del sector.

Aunque nuestra entidad práctica una banca universal que cubre todos los segmentos y sectores productivos de nuestra sociedad, nunca olvidamos nuestros orígenes, de ahí que el compromiso y la defensa del mundo rural y agrario formen parte de nuestros valores corporativos cuya defensa en el tiempo está garantizado con este específico departamento

### **Funciones del Departamento**

Gesjalón es el departamento responsable del Negocio Agrario de Cajalón. De esta manera coordina, gestiona y refuerza todas las acciones financieras y de servicio asesoramiento que se derivan de este segmento y especialmente del mundo Cooperativo (Cooperativas Agrarias).

En cuanto al apartado de asesoramiento y servicio técnico especializado el departamento esta segmentado en tres áreas de negocio: Área Agro, Área Pyme y Área Fiscal.

### **Área agro**

En esta área se definen dos líneas fundamentales: Política nacional de contratación de "Agroseguro" y "Política Agraria Comunitaria".

### **SEGUROS AGRARIOS**

El "Seguro Agrario" difiere del resto de seguros generales que comercializamos hoy en día dadas sus connotaciones sociales y medioambientales. El actual sistema de seguros agrarios de nuestro país tiene su origen en la Ley 87/1978 de seguros agrarios combinados.

El sistema de Seguros Agrarios en nuestro país se diseña como un modelo muy perfeccionado, necesariamente complejo y, en todo caso impregnado de un claro espíritu democrático y participativo donde a través de las mesas sectoriales, el sector tiene voz y voto para definir las necesidades más favorables para cada uno de sus cultivos.

Por tanto toda la política de contratación de Seguros Agrarios es gestionada directamente desde el Departamento de Gesjalón, debido a que este producto, junto con la solicitud conjunta "PAC", es esencial en el desarrollo de la actividad agraria y ganadera del sector y supone de un tratamiento especializado en la gestión y contratación del mismo, formando parte del servicio integral que se ofrece desde el departamento a nuestros clientes del medio rural.

Desde Gesjalón se desarrolla la campaña de seguros agrarios de la entidad en las diferentes líneas de contratación a lo largo del año principalmente con las siguientes funciones:

- Confección y tramitación de seguros agrarios directamente desde el departamento.
- Gestión de siniestros, regularizaciones, volúmenes de contratación, etc...
- Gestión gratuita de peritaciones contradictorias para nuestros asegurados.
- Formaciones externas en las plazas requeridas por nuestra red de oficinas. Se trata de "charlas informativas" que se desarrollan en el Medio Rural Aragón y Riojano por parte de la entidad con el fin de mantener informado al sector de las novedades y actualizaciones de las diferentes líneas de Agroseguro, reafirmando nuestro compromiso como la entidad del Medio Rural.
- Mantener relaciones con las diferentes Administraciones Públicas, en lo referente al Seguro Agrario (Gobierno de Aragón, Gobierno de La Rioja, Delegación Agroseguro Aragón y Rioja, etc.) y por tanto formar parte indirectamente de las mesas sectoriales del Seguro Agrario en el sector.
- Etc.

En cifras podemos señalar que el volumen de contratación de Agroseguro en este último lustro (2006-2010) ha tenido un incremento de un 68,86% del coste neto bonificado, pasando de 6,9mm € a 11,7mm €. Esto ha supuesto colocarnos en el primer lugar del ranking de Cajas Rurales de contratación de Agroseguro en RGA.



## **POLITICA AGRARIA COMUNITARIA**

Dentro de este apartado nos encontramos con otras dos sublíneas: las solicitudes conjuntas, vulgarmente llamadas PAC y las ayudas estructurales dentro de la Ley de Desarrollo Rural.

La razón de ser de la PAC es la de asegurar una oferta estable de alimentos sanos y asequibles a la población de la Unión Europea, a la vez que proporciona un nivel de vida razonable a los agricultores comunitarios, impulsando la modernización del desarrollo de la industria agroalimentaria. Para lograr estos objetivos es, sin duda, proporcionar los recursos financieros necesarios al mundo agrario.

Dede el área Agro de Gesjalón desarrollamos una serie de funciones en esta línea relacionadas con las subvenciones comunitarias agrarias:

- Llevar al día todo lo relativo en Política Agraria Común, ayudas estructurales, desarrollo rural, etc.
- Asesoramiento, confección y tramitación de expedientes PAC en periodo de campaña.
- Alegaciones y recursos ante la Administración pública, asesoramiento en la gestión de explotaciones prioritarias, inversiones en infraestructuras, cambios de cultivo, etc.
- Asesoramiento y tramitación de subvenciones estructurales y de Desarrollo Rural (R.D 613 "Mejora de estructuras agrarias e incorporación de jóvenes agricultores", "Cese Anticipado de la actividad Agraria", etc.)
- Asesoramiento técnico personalizado a nuestros clientes que demanden los servicios de Gesjalón.
- Formaciones externas en las plazas requeridas por nuestra red de oficinas. Se trata de "charlas informativas" que se desarrollan en el Medio Rural Aragonés y Riojano por parte de la entidad con el fin de mantener informado al sector de las novedades y actualizaciones de la Política Agraria Común, reafirmando nuestro compromiso como la entidad del Medio Rural.
- Mantener relaciones con las diferentes Administraciones Públicas, en lo referente a Política Agraria Comunitaria (Conserjería de Agricultura y Medio Ambiente de DGA y Gobierno de La Rioja, Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Oficinas Comarcales Agroambientales, etc.)
- Etc.

En cuanto a cifras se refiere en Cajalón a través de la coordinación de su departamento de Gesjalón el volumen de pasivo ingresado en concepto de subvenciones a través de la PAC en el último lustro (2006-2010) se ha incrementado en un 47,78%, pasando de 26,7mm € a 39,5mm €.

La cuota de mercado en el año 2010 en Aragón fue del 18,82%, siendo en la provincia de Zaragoza del 25,27%, destacando la zona tradicional de la entidad del Valle del Jalón con una cuota del 47,37%.

### **ECO RURAL**

Como novedad destacar que en el año 2010, Gesjalón colabora con la Fundación Caja Rural de Aragón en el desarrollo del proyecto "Eco Rural" a través del cual se realizan de manera gratuita informes de evaluación ambiental de las empresas del medio rural aragonés y riojano. El Servicio ECO-RURAL es una iniciativa de aplicación práctica de Responsabilidad Social Empresarial de Cajalón, que ofrece a las pequeñas y medianas empresas del ámbito rural la posibilidad de disponer de un estudio de Evaluación Medioambiental Inicial, sin coste alguno para las empresas, como un instrumento básico que les permita:



- Mejorar la eficiencia energética y producir ahorros inmediatos.
- Evaluar la introducción de mejoras significativas en la gestión medioambiental.
- Servir de base previa para la implantación de un Sistema de gestión Medio Ambiental (SGMA) en la empresa.

El Servicio ECO-RURAL de Cajalón, puesto en marcha por primera vez en el año 2010, contempla medidas de acompañamiento con posterioridad a la Evaluación Medioambiental Inicial, consistentes en un asesoramiento especializado en materia de ayudas, subvenciones y líneas de crédito disponibles para la implantación de las medidas aconsejadas en el Informe de Revisión.

El acompañamiento incluye el acceso gratuito a los servicios especializados de GESJALON, que comprende la tramitación de las ayudas que pueden obtenerse, si es el caso, a través de determinadas líneas ICO, CDTI o programas del Gobierno de Aragón en el sector de mejora medioambiental o industrial.

<b>INDICADORES RELACIONADOS CON EL ÁREA DE ECORURAL</b>	<b>2010</b>
<b>Nº estudios ambientales realizados</b>	3
<b>Nº peticiones de estudios ambientales</b>	23
<b>Inversión en estudios ambientales (euros)</b>	50.000

## Área PYME

El Departamento de Gesjalón desarrolla servicios de gestión y asesoramiento a los nuevos emprendedores así como a empresas ya existentes en desarrollos financieros, societarios, subvenciones, líneas auxiliares, etc.

Trabajamos en el fomento del autoempleo ofreciendo información y motivación junto al asesoramiento, de forma gratuita para nuestros clientes, en la viabilidad de proyectos empresariales dirigido a todos aquellos emprendedores o empresas que lo soliciten en nuestra entidad.

En esta línea nuestra entidad continúa apoyando a las denominadas empresas de economía social, en cuanto potenciadoras de empleo de calidad y de fomento del espíritu emprendedor, empresas que necesitan apoyos específicos de financiación para los primeros momentos de puesta en marcha y consolidación posterior.

Dentro del Área Pyme podremos diferenciar dos líneas de actuación:

1. Gestión de financiación, ayudas auxiliares y subvenciones a Pymes
2. Gestión de la financiación de las nuevas líneas relacionadas con la Innovación

### **En relación a la primera, financiación y ayudas auxiliares, las funciones que desempeñamos son:**

- Desarrollo y asesoramiento de líneas específicas **ICO**. Coordinación entre el ICO, Banco Cooperativo y la entidad.
- Gestión de bonificaciones para reducir los costes financieros de las diferentes líneas ICO de nuestros clientes (IAF, MARM, etc.)
- Obtener información en lo relativo a la normativa vigente en materia de la Pequeña y Mediana Empresa y su consecuente actualización en lo relativo a subvenciones, ayudas auxiliares, normativas, Real Decretos, Legislación en general, etc.
- Desarrollo de solicitudes en materia de ayudas a autónomos, ayudas a comercio minorista, ayudas autoempleo, ayudas a la vivienda, ayudas a la I+E (Innovación y Empleo), ayudas ayuntamientos, etc.
- Gestión, tramitación y seguimiento de las solicitudes oportunas en los plazos que marcan las administraciones. Alegaciones y recursos ante la Administración pública.
- Asesoramiento técnico personalizado a nuestros clientes que demanden los servicios de Gesjalón en este área.
- Formaciones externas en las plazas requeridas por nuestra red de oficinas. Se trata de charlas informativas que se desarrollan en el Medio Rural Aragonés y Riojano o en colaboración con asociaciones empresariales y profesionales con el fin de mantener informado al sector de las novedades y actualizaciones en la pequeña y mediana empresa.
- Mantener relaciones con las diferentes Administraciones Públicas, en lo referente a la pequeña y mediana empresa (IAF, INAEM, Consejería de Industria, CREA, Gobierno de La Rioja, etc.).

### **Es destacable la posición de Cajalón en el ranking Nacional ICO 2010**

**ICO Emprendedores:** Cajalón puesto nº 12 Única entidad Aragonesa que aparecen en el ranking

**ICO Economía Sostenible:** Cajalón puesto nº 13, 1ª entidad Aragonesa. Ibercaja puesto nº 14

**ICO Economía Sostenible II:** Cajalón puesto nº 13 Única entidad Aragonesa que aparecen en el ranking

**ICO Liquidez:** Cajalón puesto nº 16, 1ª entidad Aragonesa. Ibercaja puesto nº 20

Las líneas más importantes de financiación que se han trabajado a través de ICO son: "ICO Liquidez, ICO Inversión Nacional, ICO Economía Sostenible, ICO Emprendedores".



### **En cuanto a la "INNOVACIÓN"**

La "Innovación" es sin duda la asignatura pendiente de nuestra sociedad empresarial para la mejora de nuestros procesos productivos, canales de comercialización y por tanto de nuestra competitividad. Por este motivo Caja Rural de Aragón se posiciona en estas nuevas líneas de negocio que determinan las diversas financiaciones en la Innovación a través de las diferentes administraciones públicas.

Rural de Aragón desde su departamento de Gesjalón, afronta nuevos retos con el desarrollo de nuevas líneas de negocio dentro de la financiación en la innovación. De este hecho surgen contactos avanzados, incluidos convenios de colaboración firmados, con las administraciones públicas y los parques tecnológicos correspondientes (Ministerio de Ciencia e Innovación, Conserjería de Ciencia e Innovación DGA, PTA Parque Tecnológico Agroalimentario, ITA Instituto Tecnológico Aragones, Walqa, etc.) donde poder complementar estas políticas en el plano financiero.

Destacamos que desde este área y dada la coyuntura económica actual, se ha incentivado la gestión y contratación de las diferentes líneas de mediación a través del Instituto de Crédito Oficial, ICO, con la coordinación de las diferentes líneas entre el ICO, Banco Cooperativo y departamentos internos de la entidad.

- Relación directa con el Centro para el desarrollo tecnológico industrial (CDTI) y el Ministerio de Innovación.
- Gestión y asesoramiento individualizado a clientes que realicen actividad innovadora.
- Coordinación del proyecto entre clientes y organismos públicos (MICINN, CDTI, DGA, ADER).
- Enfoque en I+D+i a desempeñar a lo largo del proyecto.
- Contacto con los organismos de investigación (Parque Tecnológico Agroalimentario, Aula Dei, etc.) e introducción en los proyectos.
- Realización de memoria técnica de los proyectos a presentar.
- Estudio de viabilidad, previo a la entrega del proyecto.
- Reorientación de proyectos de I+D+i.
- Etc.

Durante el año 2.010 desde el Área Pymes del Departamento de Gesjalón se tramitaron ayudas por un volumen de 1.143.000 €.

Desde este área se ha asesorado de forma directa a líneas de Fomento Empresarial ICO por importe de 115 millones de euros

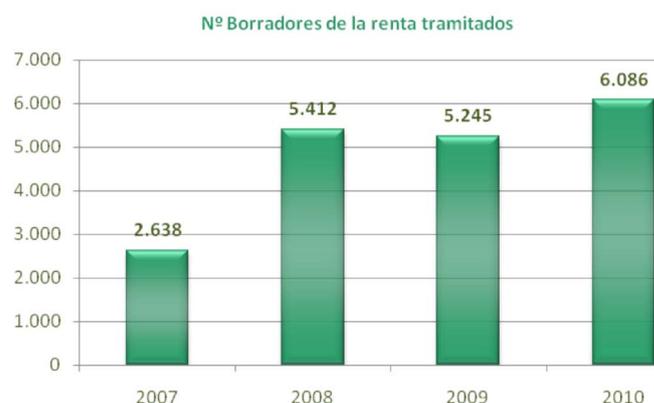
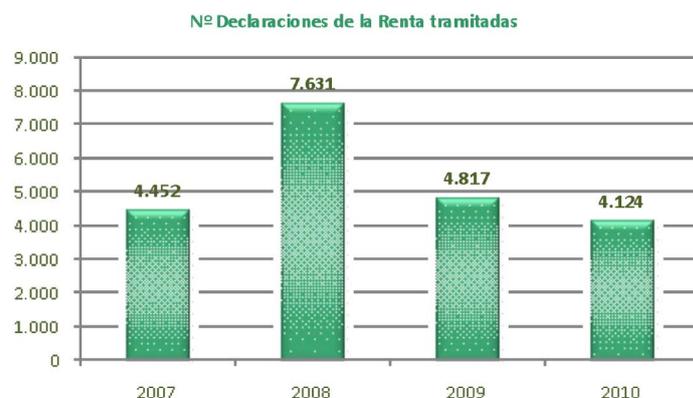
### **Área fiscal**

En esta área se desarrolla la cobertura a nuestra red de oficinas en las tareas de contenido fiscal que afectan a su negocio. Damos cobertura directa al nuestro cliente en los casos que proceda.

Desde esta área se pretende dar un asesoramiento directo y personalizado a los clientes de Cajalón con el fin de ajustar el perfil de fiscalidad a cada una de las personas físicas o jurídicas clientes de la entidad. En este se incluye todo el desarrollo de la campaña del IRPF.

Adicionalmente esta área, ofrece a lo largo del año apoyo directo a nuestros clientes en varias materias relacionadas con trámites a realizar con distintos organismos públicos como la Agencia tributaria, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería general de la Seguridad Social, Instituto Aragonés de la Seguridad Social, etc.

A continuación se muestran algunos de los indicadores de actividad del áreas fiscal referida a la campaña de la renta:



### **CONFERENCIAS Y OTROS MEDIOS DIVULGATIVOS DIRIGIDOS AL MUNDO RURAL**

Cajalón reafirma su compromiso con el Medio Rural a través de las charlas divulgativas y formativas que realiza el departamento de Gesjalón durante el año en las localidades de su área de influencia. Se pretende mantener informado y actualizado al medio rural en los asuntos más relevantes que afectan a este sector de la sociedad en materia de Política Agraria Comunitaria, la nueva ley de Desarrollo Rural, Seguros Agrarios, Innovación, asuntos fiscales de este colectivo, etc.

Durante el ejercicio 2010 se llevaron a cabo 12 charlas en el medio rural, que se detallan en la siguiente tabla:

<b>NOMBRE DE LA CONFERENCIA JORNADA 2010</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>
Novedades PAC 2010. Nuevas líneas de mediación ICO 2010	Fraga	12/01/2010
La innovación en el sector agrario.	Binefar	13/01/2010
Seguros de Retirada para el Sector porcino	Leciñena	10/02/2010
Novedades PAC 2010. Nuevas líneas de mediación ICO	Quinto de Ebro	25/02/2010
Novedades PAC 2010. Nuevas líneas de inversión en Innovación	Jaca	29/03/2010
Nuevas líneas de mediación ICO 2010	Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Aragón (Zaragoza)	20/04/2010
Perspectivas de la PAC. Nuevas líneas de mediación ICO 2010	Used	04/05/2010
Nuevas líneas de mediación ICO 2010	Asociación Regional de Agricultores y Ganaderos de Aragón (Zaragoza)	29/05/2010
Líneas de financiación para el sector ganadero porcino. Futuro de la PAC	Fabara	17/11/2010
Identificación geográfica Protegida. El futuro de la PAC post 2013. Nuevas líneas de mediación ICO.	Sabiñánigo	24/11/2010
Seguros ganaderos. El futuro de la PAC post 2013	Binéfar	01/12/2010
Seguros de Retirada para el Sector porcino	Épila	21/12/2013

Por otro lado, Cajalon también promueve la difusión de un boletín de noticias de carácter mensual dirigido al mundo agrario. Se trata de "Espacio agrario", una publicación gracias a la cual todas las personas del medio rural pueden estar informados sobre las últimas ayudas y planes de financiación aplicados al mundo agrario.

## RURALÍA

La Comunidad Aragonesa, que junto con la riojana son los núcleos de actividad de Cajalón, destaca por ser una de las comunidades autónomas más extensa a la par que cuenta con una capilar atomización poblacional. Sin embargo, Cajalón en su objetivo de mantener e impulsar su permanencia en el mundo rural ha estructurado una estrategia basada en dos figuras fundamentales: las oficinas y los agentes colaboradores.

La figura del Agente Colaborador, nos ha permitido multiplicar la presencia en ámbitos poblacionales que por su dimensión hacen prácticamente imposible contar con una oficina tradicional reforzando el servicio prestado.

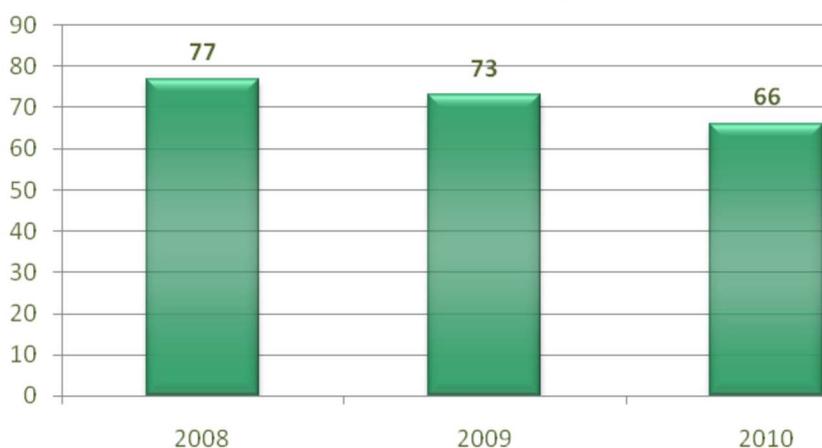
En esta línea, en el año 2010, el modelo seguido se ha basado en el desarrollo de una red paralela a la red de oficinas clásica, que nos permita una expansión ordenada y eficiente en diferentes zonas, reforzando el posicionamiento de la Entidad, especialmente en el ámbito rural. Tal y como se comprueba en las siguientes tablas:

<b>Distribución de la Red Comercial de Cajalón</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Número de agentes rurales	31	39	51
Número de oficinas urbanas	48	49	48
Número de oficinas urbanas	116	104	90

<b>Accesibilidad en zonas de baja población</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nº total de <b>oficinas</b> en zonas de baja población (< 1.000 habitantes)	55	43	29
Nº total de <b>agentes</b> en zonas de baja población (< 1.000 habitantes)	22	30	37

El compromiso de Cajalón con el mundo rural no se limita a estar presente en zonas de baja población, sino que va mucho más allá, quedando plasmado en los múltiples convenios establecidos con Sociedades Cooperativas Agrícolas o Instituciones Públicas con el único propósito de ayudar al desarrollo del mundo rural.

**Presencia de Cajalón en zonas de baja población (< 1.000 habitantes)**



Instituciones con las que se dispone de convenios de colaboración en el mundo agro-rural:

INSTITUCIONES PRIVADAS	ACUERDOS
<b>A.D.R.I. Comarca de Calatayud y del Aranda</b>	Convenio con la Asociación para el Desarrollo Rural Integral de la Comarca de Calatayud y del Aranda para regular las relaciones relativas a condiciones financieras y a otras colaboraciones que deriven del programa Leader.
<b>Alfalfas Hnos Marquez Puertolas de Torres de Berrellen</b>	Convenio con la empresa Alfalfas Hnos. Márquez Puértolas S.L. donde se establece que se concederá un descuento comercial a cada agricultor proveedor de esta empresa (300 agricultores de la zona).
<b>Asoc. Aragonesa de empresas de economía social (ASES)</b>	Convenio establecido para que dicha asociación facilite a sus afiliados los productos y servicios financieros de Cajalón y viceversa.
<b>Fed. Aragonesa de Coop y de trabajo asociado (FACTA)</b>	Convenio establecido para que los afiliados de FACTA y ella misma dispongan de una completa gama de productos y servicios que faciliten la consecución de los fines establecidos.
<b>Grupo Bodegas San Valero, Cariñena</b>	Convenio establecido para anticipar a los socios de esta cooperativa el cobro de la cosecha de uva.
<b>Covinca, Almonacid Sierra</b>	Convenio establecido para anticipar a los socios de esta cooperativa el cobro de la cosecha de uva.
<b>SAT Virgen de Semon, Aceded</b>	Convenio con dicha SAT para la concesión de una subvención para gastos de formación a cambio de que la liquidación de las cosechas se lleve a través de Cajalón.
<b>Cooperativa Virgen del Mar y de la Cuesta, Munebrega</b>	Convenio con dicha cooperativa para la concesión de una subvención para gastos de formación a cambio de que la liquidación de las cosechas se lleve a través de Cajalón.
<b>Cooperativa San Miguel, Tauste</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para un proyecto de implantación del producto de autopago de AVALON a cambio de que realicen toda la gestión financiera a través de Cajalón.
<b>Cooperativa San Francisco de Asís, Lumpiaque</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para un proyecto de implantación de un sistema informático de gestión a cambio de que realicen toda la gestión financiera a través de Cajalón.
<b>Cooperativa San Pedro Arbués, Epila</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para un proyecto de implantación de un sistema informático de gestión a cambio de que realicen toda la gestión financiera a través de Cajalón.
<b>Cooperativa Cervera de la Cañada</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para el pago de un préstamo a cambio de que realicen toda la liquidaciones de cosechas a través de Cajalón.
<b>Cooperativa San Roque, Morata de Jalón</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para un proyecto de implantación de un sistema informático de gestión a cambio de que realicen toda la gestión financiera a través de Cajalón.
<b>SAT Santa Justa, Maluenda</b>	Convenio con dicha SAT en la cual concedemos una subvención para un proyecto de implantación de un sistema informático de gestión a cambio de que realicen toda la gestión financiera a través de Cajalón.
<b>Consejo regulador D.O. "Campo de Borja"</b>	Convenio para colaborar en la financiación del museo del vino de la D.O. a cambio de publicidad en la web y folletos del museo.
<b>Colegio Oficial Graduados Sociales de Zaragoza</b>	Convenio en el que se establece la colaboración mutua para la difusión y comercialización de determinados productos y servicios.
<b>D.O. Cariñena</b>	Convenio para la financiación de la edición de un libro a cambio del prestigio por la colaboración.
<b>Unión Pequeños Agríc. De Logroño (UPA)</b>	Convenio donde se establece que Cajalón facilita a los socios productos financieros en condiciones ventajosas así como tipo de seguros generales y agrarios.
<b>Cooperativa Santo Cristo, Magallon</b>	Convenio con dicha cooperativa en la cual concedemos una subvención para el pago de un préstamo a cambio de que realicen toda la liquidaciones de cosechas a través de Cajalón.
<b>Cooperativa San Sebastián, La Almunia</b>	Convenio en el que se establece que Cajalón pone a disposición de los socios miembros de Cósanse los productos y servicios de Gesjalón a cambio de que Cósanse fomente entre sus socios el uso de los servicios y productos de Cajalón.
<b>Convenio Lonja de Binefar</b>	Convenio en el que se establece la colaboración mutua para la difusión y comercialización de determinados productos y servicios.
<b>Convenio con SAECA</b>	Convenio en el que se establece la colaboración mutua para la mejora de los procesos de financiación de los sectores agropecuario, forestal y agroalimentario.

INSTITUCIONES PÚBLICAS	ACUERDOS
<b>GOBIERNO DE ARAGÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación y desarrollo del régimen contractual entre las empresas agrarias y las de transformación de los productos agrarios.</li> <li>• Desarrollo de la selección clonal en la vid.</li> <li>• Sistema de financiación preferencial para los beneficiarios de las ayudas a la modernización y mejora de infraestructuras de regadío en el ámbito de la Comunidad autónoma.</li> <li>• Asistencia y apoyo al sector agroalimentario.</li> <li>• Formalización préstamos para paliar las pérdidas producidas a las cooperativas agrarias como consecuencia de la sequía acaecida en Aragón en el año 2005.</li> <li>• Convenio para la instrumentación de líneas de préstamos de mediación para ganaderos de ovino, caprino, cunicola, vacuno de carne y porcino.</li> <li>• Convenio de Turismo para apoyar la creación y modernización de la oferta turística Aragonesa mediante una línea de préstamo con subvención de puntos de interés.</li> <li>• Convenio IAF para beneficiar a autónomos y empresas que financien proyectos de inversión mediante operaciones de crédito ICO.</li> <li>• Convenio de presentación telemática de la solicitud conjunta ayudas PAC y alegaciones SIGPAC.</li> </ul>
<b>GOBIERNO DE LA RIOJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección y registro de la solicitud única de las ayudas derivadas de la PAC y al desarrollo rural.</li> <li>• Confección y registro de la solicitud única para la campaña 2008/2009.</li> <li>• Confección y registro de la solicitud única para la campaña 2006/2007.</li> <li>• Confección y registro de la solicitud única para la campaña 2007/2008.</li> <li>• Instrumentación de préstamos subvencionados previstos en la orden 31/2005 de 17 de Octubre por la que se establece el procedimiento para la concesión de las ayudas destinadas a reparar los efectos producidos por la sequía en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja (sequía 2005).</li> <li>• Convenio para la confección y registro de la solicitud única para la campaña 2011-2012.</li> </ul>
<b>JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentación de los préstamos y avales sobre anticipos de ayudas para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.</li> <li>• Subvencionar la bonificación de intereses y la amortización parcial de los préstamos destinados a paliar los daños producidos por la sequía y otras adversidades climáticas en las explotaciones de Castilla Y León en 2005.</li> </ul>

## 10.2 MEDIO AMBIENTE

Desde nuestros orígenes en Cajalón hemos sido conscientes de la importancia de conservar el entorno que nos rodea para las generaciones futuras. En este sentido, y con el objetivo de contribuir a cuidar el impacto ambiental de nuestras actividades en el entorno, durante los últimos años Servicios Centrales ha definido y difundido a toda la organización diversas medidas respetuosas con el medio ambiente con el objetivo de crear y consolidar sencillos hábitos entre las personas de la organización.

### **Energía**

En línea con el compromiso social de Cajalón durante el año 2010 se han implantado varias actuaciones para reducir el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente:

- Sustitución de termostatos analógicos, por digitales con programación semanal para aumentar el confort y disminuir el consumo eléctrico
- Sustitución de equipos multifunción con sistema de ahorro de energía, lo que ha supuesto una importante inversión. con una inversión de 140.000 euros
- Realización de controles de consumo eléctrico por centro para identificar posibles excesos
- Ajustes de las horas de encendido de los letreros para lograr una disminución del consumo eléctricos
- Racionalización del uso de la climatización ajustando las temperaturas a las marcadas por el ministerio de industria
- Sustitución de 10 equipos de climatización por nuevos aparatos tipo Inverter, logrando importantes rebajas en el consumo eléctrico con una inversión superior a los 60.000 euros
- Aprovechamiento de la inercia térmica de los aparatos de climatización
- Aumento del aislamiento térmico en zonas del edificio CAJALON en el edificio de la sede central.

Las medidas de ahorro en el consumo eléctrico implantadas en el 2010 junto con las implantadas en años anteriores, se han traducido en un descenso del consumo de energía de un 2,5 % en el edificio Cajalón y de más de un 4 % en la red de oficinas en este ejercicio.

Consumo de energía	2008	2009	2010
Consumo eléctrico sede central Cajalón (GJ)	3.503,65	3.007,26	2.931,54
Consumo eléctrico Red oficinas en (GJ)	8.149,04	7.801,89	7.473,07
Consumo eléctrico sede central Cajalón (Gj) por personas	34,02	29,77	30,86
Consumo eléctrico Red oficinas en (Gj) por persona	22,39	22,23	20,87

## Papel

El papel es el material consumible más importante para nuestra entidad, tanto por gasto como por su impacto ambiental. En Cajalón siempre hemos considerado que la mejor manera de reciclar es no producir el residuo. Por ello, en los últimos años hemos desarrollado diversas medidas destinadas a la disminución del consumo de papel. Destacan por su importante repercusión las siguientes:

- Sensibilización a los empleados sobre medidas de ahorro de consumo de papel.
- Impresiones a doble cara.
- Buzón virtual de los empleados, donde reciben toda la información relativa a sus cuentas.
- Campaña para clientes de utilización de la banca electrónica.
- Sustitución de la recepción de fax por soporte digital.

De las medidas llevadas a cabo en el año 2010 hay que remarcar las siguientes:

- Entrega y recogida de valijas a la vez (por la empresa, Unitoque) ahorrando en desplazamientos
- Eliminación de las bolsas de plástico utilizadas en la entidad

Consumo de papel	2008	2009	2010
Kg de papel consumido	20.973,5	23.587,5	24.825,0
Kg de papel consumido por persona	44,91	52,18	54,80

## Agua

El agua que empleamos en los edificios y oficinas de Cajalón procede de redes de abastecimiento municipales, no utilizando agua reciclada, ni por nuestra actividad realizamos afecciones a fuentes de agua. Dado que en algunas localidades no se realizan lecturas de contadores, y se cobra un importe independientemente del consumo, es difícil conocer los metros cúbicos reales de agua consumida por la Entidad.

Sin embargo, periódicamente realizamos controles en todas nuestras oficinas con el objetivo de prevenir fugas. Es en ese momento, cuando realizamos un seguimiento del consumo para que el mismo se mantenga dentro de los márgenes establecidos por la Entidad.

Entre las medidas implantadas en todas las nuevas oficinas, está la instalación de grifos y sanitarios de bajo consumo.

Adicionalmente, realizamos seguimientos contables de los gastos generados por cada una de nuestras oficinas para analizar las desviaciones e identificar las posibles causas.

Los únicos vertidos realizados son los asociados a usos sanitarios (lavabos, inodoros), cuyo destino son los colectores municipales de las diferentes poblaciones para su depuración. Estos vertidos por su naturaleza no afectan a los recursos hídricos ni a la biodiversidad.

Por otra parte, los depósitos de combustibles empleados para equipos de emergencia disponen de las medidas preventivas necesarias para evitar un derrame.

Cajalón en su compromiso con el medio ambiente y con la salud pública nunca ha utilizado torres de refrigeración, posibles fuentes de legionela.

Consumo de agua	2008	2009	2010
Consumo de agua de la Sede Central (€)*	15.596,0	17.044,0	22.598,3
Consumo medio de agua (€) por persona de Servicios Centrales	151,42	168,75	237,88

\* Con los sistemas de medición actuales, no se puede proporcionar el dato en metros cúbicos

## Gestión de residuos

El principal material consumido por la Entidad es el papel, reciclándose actualmente un 98% por una empresa especializada. Tras el reciclaje se emiten los correspondientes certificados que aseguran que el mismo se ha realizado conforme a las normativas vigentes.



Durante el año 2010 se ha terminado de implantar el sistema de precio por copia con máquinas multifunción dotadas con nuevas tecnologías en ahorro energético y uso de tóner de alta capacidad. Gracias al software de gestión se monitorizan todas las copias realizadas por cada uno de las máquinas instaladas y se está realizando un estudio que permitirá en un futuro conseguir una disminución del número de copias.

Los tóner usados, por su parte, son retirados por la empresa que los que suministra, la cual procede a su reciclado.

Para facilitar el reciclaje del material eléctrico, en Cajalón compramos equipos con las últimas tecnologías y certificados medioambientales a empresas que luego se encargan de su recogida y reciclado. Por su parte, los equipos informáticos se llevan a un punto limpio una vez finalizada su vida útil.

Otras medidas implantadas en Cajalón, tanto para el reciclaje de recursos consumidos por la Entidad como para facilitar y concienciar a los empleados de la importancia del reciclado son:

- Instalación en la Sede Central de un contenedor para el reciclaje de pilas que posteriormente se entregan a un gestor de residuos autorizado.
- Segregación y gestión de los medicamentos caducados según protocolos farmacéuticos, para incorporarlos al sistema de residuos de medicamentos (SIGRE).

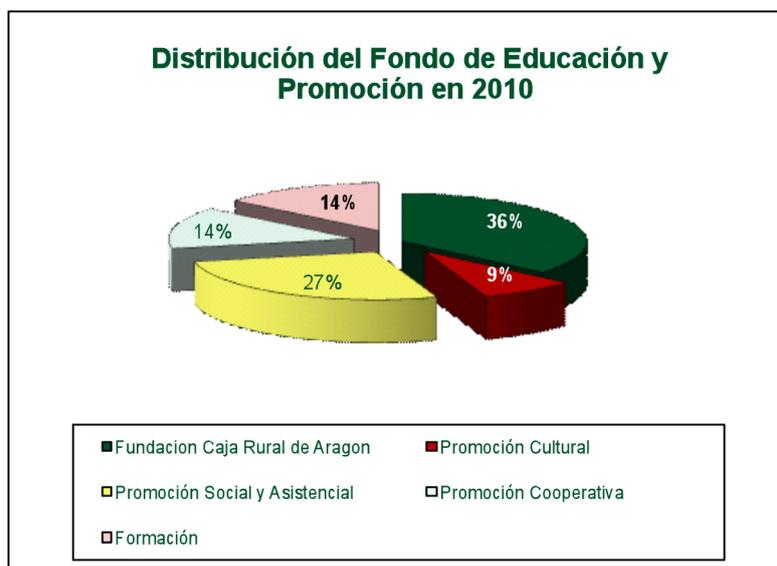
## 10.3 NUESTRA SOCIEDAD



Durante el ejercicio 2010, en Cajalón destinamos a su actividad social el 15 % del excedente disponible procediendo a su reparto en base a los criterios y a las relaciones institucionales y compromisos establecidos; Así los recursos económicos para este ejercicio fueron de 706.566,37 euros destinados al **Fondo de Educación y Promoción y a la Fundación Caja Rural de Aragón**, con un reparto porcentual del 64% y 36% respectivamente.

El Fondo de Educación y Promoción constituye la principal herramienta para la ejecución de nuestros compromisos sociales orientados a los tres grandes vectores que lo componen: Formación y Educación, Promoción Cultural, Profesional y Asistencial y Promoción Cooperativa.

La Fundación Caja Rural de Aragón ha orientado su actuación hacia aquellas iniciativas sociales, culturales, económicas, empresariales o medioambientales, que contribuyen a un mayor asentamiento de la población en las zonas rurales, dando muestras de su Responsabilidad Social con acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas, el entorno rural y la protección del medio ambiente. De este modo en el ejercicio 2010 se desarrollaron las siguientes actividades:



**Formación y Educación:** el subcapítulo de formación se constituye como un eje fundamental de actuación tanto para nuestros empleados como para los socios cooperativistas. Así durante este año 2010 se impartieron diferentes programas de formación sobre mercados financieros, fiscalidad o Política Agraria Comunitaria.

Especial atención merece la actividad desarrollada a lo largo del curso 2010, cuando Cajalón concedió 10 becas de formación financiera para personas discapacitadas en las que se combinaron módulos teóricos con prácticas en la Entidad.

**Promoción cultural, profesional y asistencial:** numerosas han sido las actuaciones en materia de divulgación cultural entre las que destacamos la muestra de fotografía "Primeros Tiempos de la Fotografía en Zaragoza" celebrada en la Sala de Exposiciones de Cajalón en Zaragoza. Además nuestro compromiso con el entorno nos ha llevado a mantener convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, para el desarrollo y fomento de actividades culturales y artísticas, entre las que destacamos:

- VI Edición del Premio de Poesía Delegación del Gobierno en Aragón Cajalón.
- Protocolo de intenciones, por las que Cajalón adquirió el compromiso con la Diputación Provincial de Zaragoza para la reactivación cultural de nuestros pueblos, marco de los convenios firmados con la Fundación Goya de Fuentetodos o la Escuela Taller de Cerámica de Muel
- Actividades musicales como el XL Certamen de Coral de Ejea de los Caballeros, el CXXIII Certamen Oficial de Jota Aragonesa o el Concierto de Órgano de José Luis González Uriol en La Catedral de La Seo de Zaragoza.
- Acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza para desarrollo cultural de la ciudad, en el que se enmarcó el patrocinio de Zaragoza Ciudad de la Cultura 2016.
- Publicaciones. En el año 2010 Cajalón incorporó a su fondo bibliográfico un total de 13 nuevos títulos de los cuales 4 corresponden a ediciones propias o coediciones y 9 a patrocinios que se han mantenido con otras instituciones, en los que cabe destacar el libro "Zaragoza 1908-2008: Arquitectura y Urbanismo" galardonado con Accesit del Premio de Arquitectura Fernando García Mercadal.

Así mismo Cajalón desarrolló actividades de gran contenido social en colaboración con diferentes asociaciones como Ebropolis, Aspanoa, el Centro de Solidaridad de Zaragoza, Adicca, Adisciv o Asociación de Diabéticos de Zaragoza; otros con clara sensibilidad medioambiental como los firmados con el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón o con Iberdrola Renovables; y otros I+D+i firmados con la Escuela Universitaria de la Almunia.

Especial atención merece el programa que anualmente desarrollamos en colaboración con Fundación Adecco, a través del cual Cajalón participa en proyectos con distintos centros de discapacidad como el Colegio Augusta Bilbilis, el Colegio Compañía de María o la Asociación Riojana Pro-Personas con Discapacidad Psíquica, ARPS, la cual también contó con el apoyo del tenista Sergi Bruguera.



En este mismo sentido social y sobretodo profesional, cabe destacar los congresos nacionales que Cajalón celebró y organizó en colaboración con otras entidades; I Congreso Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y II Congreso Nacional de Desarrollo Rural.



Además, se siguió con el apoyo a las **actividades deportivas**. Entre las acciones realizadas en este apartado figuran las ayudas económicas directas prestadas al Club de Atletismo de Calatayud, Fundación del Club Deportivo Berceo de Logroño, Fundación Rioja Deporte, Fundación Alcoraz de Huesca, Club Ciclista Alcañiz, Trofeo Nacional de Promesas de Natación y a otras ac-

tuaciones más puntuales dirigidas fundamentalmente al deporte base.

**Promoción cooperativa:** durante este ejercicio se mantuvieron distintos Convenios y programas de actuación con cooperativas tendentes a fomentar políticas productivas del sector agrario y asociaciones de productores. Igualmente significativo fue el apoyo a todos aquellos proyectos tecnológicamente innovadores respetuosos con el medio ambiente, como el proyecto de investigación de la Escuela Universitaria de la Almunia en materia de energías renovables y la mejora del medio ambiente derivada de la no emisión de CO<sub>2</sub> en el proceso de utilización de energía prima la energía eólica.

Partidas presupuestarias destinadas a la adquisición de mobiliario y equipamiento informático de las cooperativas agrícolas y ganaderas siguieron vigentes como una forma de favorecer tanto la creación como la modernización y mejora de la competitividad de las sociedades cooperativas, dada la importancia que suponen en el tejido económico de las áreas rurales y su constitución en auténticos soportes sociodemográficos en las respectivas localidades

**Fundación Caja Rural de Aragón:** las actividades desarrolladas a través de la Fundación (FCRA) cumplen con los objetivos de reactivación, en todos los ámbitos, del medio rural.

Así entre los distintos programas realizados durante el año 2010, destacamos en el ámbito cultural, el proyecto "El Mudejar en Aragón", programa radiofónico a través del cual se dio a conocer la ruta del Mudejar Aragonés, declarado en 1986 por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad; o las exposiciones artísticas "Francisco Marín Bagües" y "Antonio Castillo Meller celebradas en la Sala de Exposiciones de Cajalón de Zaragoza y en la Sala de Exposiciones de Cajalón en Calatayud, respectivamente.

También hay que destacar desde el punto de vista medioambiental el Programa Eco-Rural a través del cual la Fundación ofrece un servicio de diagnóstico y asesoramiento medioambiental a las empresas del sector rural.

Por último, y como programa de formación, la Fundación Caja Rural de Aragón colaboró con los Cursos de Verano que imparte la Universidad de Zaragoza por todo el territorio aragonés. Estos cursos, que constituyen un elemento innovador dentro de la acción universitaria, promueven la descentralización de esta actividad, un enfoque absolutamente coherente con nuestro firme compromiso con los municipios de la comunidad.

Dado que el verdadero fundamento de la Fundación es promover el desarrollo y la reactivación del Mundo Rural, llevar a cabo estos proyectos supone mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad e impulsar la prosperidad en nuestros pueblos.

# 11.

Nivel de Verificación  
de acuerdo a GRI



## 11. NIVEL DE VERIFICACIÓN DE ACUERDO A GRI

Cajalon declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de Grupo TÜV Rheinland.

	Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1. 2.1.-2.10 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4-15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

De igual forma, esta Memoria ha sido revisada por los servicios de GRI obteniendo así el máximo nivel de verificación: A+, GRI checked, tal y como se muestra en la siguiente página.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Cajalon** ha presentado su memoria "Memoria RSC" (2010) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 24 de junio 2011

  
Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Cajalon 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](http://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 20 de junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# 12.

Tabla de cruce GRI



ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
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.	1. Mensaje del Presidente	Total
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2.2. Plan de Futuro. La fusión; 5.2. Los Grupos de interés de la Caja y nuestros compromisos.	Parcialmente - <i>No se han podido asumir compromisos de futuro específicos sobre un Sistema de Gestión Socialmente Responsable, a expensas de la creación de la nueva entidad tras la fusión.</i>
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Perfil de la organización	2.1 Nombre de la organización.	Caja Rural de Aragón	Total
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	7.1. La satisfacción de nuestros clientes	Total
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	4.1 Estructura de Gobierno de la Entidad; 2.6 Empresas participadas en el ámbito nacional; 2.3. Principales magnitudes	Total
	2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Caja Rural de Aragón (CAJALÓN). Coso, 29, 50003 Zaragoza. C.I.F.: F-50020213	Total
	2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	No opera en el exterior	Total
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C.I.F.: F-50020213. Entidad de Crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España; Código B. E.:3021	Total
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2.3. Principales magnitudes 8 (Clientes); 11. (Beneficiarios)	Total
	2.8 Dimensiones de la organización informante.	2.3. Principales magnitudes; 8. Nuestra relación con los clientes (nº de clientes); 9. Nuestra relación con los empleados (nº de empleados)	Total
	2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No existen cambios	Total
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	No se han concedido premios en 2010	Total

PARAMETROS DE LA ORGANIZACIÓN			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Perfil de la Memoria	3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	2010	Total
	3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2009	Total
	3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual	Total
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Responsable de RSC, Jana Catalán Jana jana.catalanportero@cajalon.es	Total
Alcance y cobertura de la memoria	3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	La Memoria se ha redactado teniendo en cuenta los indicadores de la guía GRI-G3. Sin embargo	Se ha tenido en cuenta la guía GRI para definir el contenido de la Memoria. Cajalon ha identificado quiénes son sus grupos de interés, por lo que ha dedicado un capítulo para cada uno de ellos en su memoria. Especificando qué acciones ha desarrollado con cada grupo de interés y cuáles son sus propósitos a futuro. Por la naturaleza de Cajalón, los temas más relevantes para Cajalón como cooperativa de crédito es su relación con el medio rural, con sus clientes y con sus empleados.
	3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria <sup>31</sup> de GRI, para más información.	Cubre todas las actividades de los Servicios Centrales de Cajalón y todas sus oficinas de la red comercial	Total
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	En el caso de limitaciones, se han detallado a continuación del indicador, a lo largo de la Memoria	Total
	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 periodos y/o entre organizaciones.	No se ha incluido información de desempeño económico, social o ambiental de negocios conjuntos.	Total
	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.	Se han considerado los protocolos de indicadores de desempeño de GRI	Total

	3.10 Descripción del efecto que pueda 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 periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se han dado reexpresiones de información respecto a años anteriores.	Total
	3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se han dado cambios significativos en 2010 respecto a periodos anteriores	Total
	3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Tabla de contenidos GRI	Total
	3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en 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.	Se ha decidido la contratación de los servicios de la auditora TÜV, por su valía profesional.	Total
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>ASPECTOS</b>	<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>LOCALIZACIÓN</b>	<b>NIVEL DE REPORTE</b>
Gobierno	4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	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).	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	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.	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	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).	No existe sistemas de vinculación con el desempeño social y/o ambiental	Total
	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	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.	Los miembros de la Asamblea y los consejos están formados por socios cooperativistas; Los miembros del Comité de Dirección son profesionales que han demostrado su valía en el trabajo desempeñado en Cajalón.	Total
	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.	5.1 Misión, Visión y Valores	Total

	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	3.1. Estructura de Gobierno de la Entidad	Total
	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No existen mecanismos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en aspectos sociales y ambientales.	Total
Compromisos con iniciativas externas	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	El principio de precaución se adopta en toda entidad financiera en la Gestión del Riesgo. Los tipos de Riesgo que se controlan y gestionan en Cajalón son el riesgo crediticio y operacional; el riesgo de mercado se gestiona desde el Grupo Cooperativo. Para más información: ver Memoria de 2009.	Total
	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2.5. Asociaciones a las que pertenece Cajalón; 8.3. Selección de la plantilla (Convenios firmados para prácticas formativas); 10.3 Nuestra Sociedad (Promoción cultural, profesional y asistencial)	Total
	4.13 Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	2.5. Asociaciones a las que pertenece Cajalón	Total
Participación de los grupos de interés	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5.3. Nuestros Grupos de interés	Total
	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5.2. Nuestros compromisos 5.3. Nuestros Grupos de Interés	Total
	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.	5.2. Nuestros compromisos 5.3. Nuestros Grupos de Interés	Total
	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.	5.2. Nuestros compromisos	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICO		4. Cultura corporativa	
Desempeño económico	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 a gobiernos.	2.3. Principales magnitudes	Total
	EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Consciente de la problemática del cambio climático, Cajalón apuesta por las energías renovables a través de sus participadas: 3.6. Empresas participadas	Total
	EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	8.9. Beneficios Sociales; 8.10. Conciliación de la vida personal y familiar	Total
	EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	2.3. Principales magnitudes	Total
Presencia en el mercado	EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8.7. Sistemas Retributivos	Total
	EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	9. Nuestra relación con los proveedores	Total
	EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8.3. Selección de la plantilla	Total
Impactos económicos indirectos	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	10.1. El mundo rural 10.3. Nuestra sociedad	Total
	EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	10.1. El mundo rural 10.3. Nuestra sociedad	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Materiales	EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen	10.2. Medio Ambiente- Papel;	Total
	EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	10.2. Medio Ambiente- Gestión de Residuos	Total
Energía	EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	10.2. Medio Ambiente- Energía	Total
	EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	<i>No aplica. Cajalón no tiene potestad para decidir el consumo de electricidad por fuentes primarias, contrata los servicios del suministrador eléctrico que mejor relación calidad-precio ofrece.</i>	Total
	EN5: Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	10.2. Medio Ambiente- Energía	Total
	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	10.2. Medio Ambiente- Energía	Total
	EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	No existen medidas para reducir el consumo indirecto de energía	Total
Agua	EN8: Captación total de agua por fuentes	10.2. Medio Ambiente	Parcialmente - <i>No se puede proporcionar el dato de consumo de agua en m<sup>3</sup>.</i>
	EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	<i>No realizan afecciones</i>	Total
	EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	<i>No aplica. Cajalón utiliza la red abastecimiento municipal de agua y no puede reutilizar o reciclarla.</i>	Total
Biodiversidad	EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	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.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN13: Hábitats protegidos o restaurados	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	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	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total

Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
	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	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total
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	<i>No aplica. Cajalón no desarrolla sus actividades en terrenos que puedan afectar a la biodiversidad.</i>	Total	
Productos y Servicios	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7.7. Banca electrónica- Ruralvía.	Parcialmente- no es posible cuantificar el nivel de ahorro por el uso de productos ambientalmente responsables como la correspondencia electrónica.
	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	<i>No se han establecido sistemas de medición para analizar el ahorro en correspondencia bancaria, a raíz de la implantación de la banca electrónica. Ver 7.7. Banca electrónica- Ruralvía.</i>	Total

Cumplimiento Normativo	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	<i>No existen multas en los tres últimos años</i>	Total
Transporte	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	<i>No se han establecido sistemas de medición para medir el impacto de los desplazamientos del personal.</i>	Total
General	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	10.2. Medio Ambiente	Total
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (Prácticas laborales y ética del trabajo)			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Empleo	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	8.1. Perfil de la plantilla	Total
	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	8.2. Rotación de la plantilla	Total
	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	8.9. Beneficios sociales 8.10. Conciliación de la vida personal y profesional	Total
Relaciones Empresas/ Trabajadores	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	8.8. Salud y seguridad laboral	Total
	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	<i>Tal y como regula el convenio del sector, la rotación por departamentos se deberá avisar con una antelación de 6 meses; entre oficinas, deberá ser pactada con la persona.</i>	Total
Salud y seguridad en el trabajo	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	8.8. Salud y seguridad laboral	Total
	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	8.8. Salud y seguridad laboral	Total
	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.	8.5. Desarrollo, formación y promoción de las personas	Total
	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	8.8. Salud y seguridad laboral	Total
Formación y educación	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	8.5. Desarrollo, formación y promoción de las personas	Total
	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.	8.5. Desarrollo, formación y promoción de las personas	Total
	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	8.5. Desarrollo, formación y promoción de las personas	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	8.6. Igualdad de oportunidades	Total
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	8.6. Igualdad de oportunidades	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (Derechos Humanos)			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	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.	<i>No existen acuerdos significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos</i>	Total
	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	<i>Ningún contratista ha sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos</i>	Total
	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	<i>No se imparte formación a la plantilla en Derechos Humanos</i>	Total
No discriminación	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	<i>No se han dado incidentes de discriminación</i>	Total
Libertad de asociación y convenios colectivos	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.	8.8. Salud y Seguridad laboral	Total
Explotación Infantil	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	<i>No existen operaciones que conlleven un riesgo de explotación infantil, al operar íntegramente en España, donde se regula que la edad mínima para trabajar.</i>	Total
Trabajos Forzados	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.	8.8. Salud y Seguridad laboral- En el convenio colectivo está regulado el horario y condiciones laborales	Total
Prácticas de seguridad	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.	<i>El personal de seguridad es subcontratado.</i>	Total
Derechos de los indígenas	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	<i>No aplica. Cajalón no opera en países con personas de origen indígena.</i>	Total
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (Sociedad)			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Comunidad	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	10.3. Nuestra Sociedad	Total
Corrupción	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	3.4. Principales magnitudes de la Entidad	Total
	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	8.5. Desarrollo, formación y promoción de nuestras personas	Total
	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	<i>No se han dado incidentes de corrupción en los últimos tres años</i>	Total
Política Pública	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	<i>En los órganos de gobierno de Cajalón no existe ningún representante político, ni tampoco existen actividades de lobbying en la entidad.</i>	Total
	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	<i>No se dan aportaciones económicas a partidos políticos</i>	Total

Comportamiento de competencia desleal	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	<i>No existen</i>	Total
Cumplimiento Normativo	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	<i>No existen</i>	Total
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (Responsabilidad de productos)			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Salud y seguridad del cliente	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.	4.3. Calidad y excelencia	Total
	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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.	<i>No existen</i>	Total
Etiquetados de productos y servicios	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	7.2. Una publicidad responsable <i>Cajalón cumple con toda la normativa de Banco de España en relación a la información de sus productos y servicios</i>	Total
	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 .	<i>No existen</i>	Total
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	7.1. Satisfacción del cliente	Total
Comunicaciones de Marketing	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.	7.2. Una publicidad responsable	Total
	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.	<i>No existen</i>	Total
Privacidad del cliente	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	7.1. Satisfacción del cliente	Total
Cumplimiento Normativo	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.	<i>No existen</i>	Total

INDICADORES DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
ASPECTOS	INDICADORES PRINCIPALES	LOCALIZACIÓN	NIVEL DE REPORTE
Cartera de Productos	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	8. Nuestra relación con los clientes (colectivo de economías domésticas y mayores)	Total
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	7.3. Colectivo de economías domésticas 7.4. Colectivo infantil y juvenil 7.5. Colectivos profesionales y autónomos 7.6. Colectivo de empresas	Total
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	<i>No existen</i>	Total
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	10.2. Medio Ambiente	Total
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	3.6. Empresas participadas	Total
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Dato no disponible, porque no se han diseñado sistemas de medición al efecto	Total
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	7.3. Colectivo de economías domésticas 7.4. Colectivo infantil y juvenil 7.5. Colectivos profesionales y autónomos 7.6. Colectivo de empresas	Total
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	10.1. Mundo rural - Gesjalón	Total
Auditoría	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	3.4. Principales magnitudes de la Entidad	Total
Activismo Accionarial	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	3.6. Empresas participadas	Total
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	<i>Dato no disponible, porque no se han diseñado sistemas de medición al efecto</i>	Total
	FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	<i>No existen</i>	Total
Comunidad	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	10.1. Mundo rural - Ruralía	Total
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	10.1. Mundo rural - Ruralía	Total
Etiquetado de Productos y Servicios	FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	7.3. Colectivo de economías domésticas 7.4. Colectivo infantil y juvenil 7.5. Colectivos profesionales y autónomos 7.6. Colectivo de empresas	Total
	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	10.1. Mundo rural - Gesjalón 7.6. Colectivo de empresas	Total

