

Memoria de Responsabilidad Social 2007

can 

PIONEROS EN BANCA CÍVICA



Índice

Resumen ejecutivo	2
Estrategia y análisis	14
Perfil de la organización	16
Parámetros de la memoria	24
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	29
Indicadores de desempeño	58
Dimensión económica	58
Dimensión ambiental	69
Dimensión social	88
Derechos humanos	107
Sociedad	112
Responsabilidad sobre productos	118
Suplemento sobre el sector de servicios financieros: desempeño social	122
Suplemento sobre el sector de servicios financieros: desempeño ambiental	145
Verificación externa de la memoria: nivel de aplicación A+ de la guía G3 del GRI	149
Anexo I: Balance de Situación	157
Anexo II: Indicadores GRI	161

Memoria de Responsabilidad Social 2007

Caja Navarra

Resumen ejecutivo

En este resumen ejecutivo tratamos los siguientes puntos:

- Presentación.
- Mejoras aplicadas en esta Memoria.
- Hechos más destacados del año 2007.
- Principales objetivos y desarrollos para 2008.
- Indicadores integrados: el contexto de la sostenibilidad.

Presentación

La estrategia global de Caja Navarra (CAN) es 'Banca Cívica'. Todo su desempeño es implantar la estrategia de Banca Cívica y de innovación¹ social y financiera.

La Memoria de Responsabilidad Social 2007 de Caja Navarra busca medir su desempeño estratégico de Banca Cívica e innovación social y ponerlo en relación con el desarrollo sostenible en su triple vertiente económica, ambiental y social. Asimismo, busca rendir cuentas públicas sobre el mismo a sus principales *stakeholders* o grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica, y sociedad en general. Respecto al año 2006, hemos incluido un nuevo grupo de interés que nos parece relevante para el desempeño de Caja Navarra: los expertos y comunidad académica. La Memoria incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Caja Navarra.

Esta Memoria ha sido elaborada según el estándar internacional más exigente en la materia: la Guía G3 del Global Reporting Initiative-GRI en su nivel A+, el máximo nivel existente. Este nivel de aplicación de los principios y contenidos de la Guía ha sido reconocido por la verificación independiente de AENOR (ver informe de verificación anexo) y ha sido refrendado por el GRI (*GRI Checked*). La memoria anterior, 2006, recibió el Premio a la Mejor Memoria de Sostenibilidad de las Empresas Españolas, único premio de su categoría que se concede en España, por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas-AECA y el Instituto de Censores Jurados de Cuentas-ICJCE. Asimismo, las memorias de los años 2006, 2005 y 2004 recibieron en su momento la máxima calificación por el GRI: A+ o "In Accordance", respectivamente.

La Memoria tiene un formato de 'indicador GRI → respuesta' que huye de la literatura y busca responder directamente a las cuestiones planteadas por la Guía del GRI. Es ya el tercer año que utilizamos este sistema. Optamos por él porque tiene unas ventajas que nos parecen fundamentales en una memoria de RSC: exhaustividad, claridad, transparencia, comparabilidad, sencillez de elaboración y exclusión de la auto-propaganda. Este formato contribuye también a la materialidad de la Memoria, pues, siendo ésta un "triple balance"

¹ Ver el proceso de innovación social y financiera en el apartado 4.16.

(económico, ambiental y social), cada lector, al igual que en un balance contable, puede acudir con facilidad a las secciones del balance que más le interese conocer. Los principios que nos han guiado en la elaboración de la Memoria se exponen en el apartado 3.5. Incluimos también la información correspondiente a los dos Suplementos del GRI sobre el sector de servicios financieros: desempeño ambiental y desempeño social.

Caja Navarra ha suscrito los principales marcos aspiracionales de referencia en materia de RSC: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) o los Principios de Ecuador para la evaluación ambiental y social de la política crediticia. Caja Navarra se ha adherido desde su origen a la Alianza Europea por la RSC (promovida por la Comisión Europea en 2006). Caja Navarra es miembro activo de entidades líderes en la RSC, tales como la Fundación Forética o la Fundación Empresa y Sociedad. Igualmente, Caja Navarra es fundadora del Observatorio Navarro de RSE (Responsabilidad Social Empresarial). Asimismo, Caja Navarra es asociada-fundadora de la Central de Compras Responsables Nexos. A través de las mencionadas entidades Caja Navarra realiza trabajo en red y todo ello prueba el compromiso de Caja Navarra con la RSC y con la integración de personas desfavorecidas, tanto a nivel de aspiraciones como en la práctica.

Esta Memoria de Responsabilidad forma parte del conjunto del Informe Anual 2007 de Caja Navarra, en línea con las tendencias más avanzadas de reporting. Ello, además, es un hecho muy natural en Caja Navarra, pues la estrategia de negocio y la estrategia de RSC son la misma: Banca Cívica.

Mejoras aplicadas en esta memoria

Esta Memoria 2007 contiene mejoras y novedades de mucha relevancia, en línea con un alto nivel de autoexigencia. Resaltamos aspectos como los siguientes:

- Estrategia. Implantación de la Banca Cívica y de la Innovación social como estrategia global de Caja Navarra (ver indicadores 1.1 y 4.16). La RSC y la estrategia general de CAN quedan completamente alineadas y así se estructura conceptualmente también esta Memoria.
- Materialidad y participación de los grupos de interés (ver indicadores 3.5, 4.16 y 4.17).
- Indicadores integrados: el contexto de la sostenibilidad (ver el apartado 'Indicadores integrados' de este Resumen Ejecutivo).
- Exhaustividad. A modo de ejemplo, es de destacar en materia medioambiental el cálculo exhaustivo del total de las emisiones de CO₂, directas o indirectas, por consumo de electricidad, gasóleo, viajes (tren, avión, vehículo propio), transportes (valijas, paquetería, blindados), papel y agua (ver indicadores EN16 y EN17).
- Igualdad: brecha salarial, abordada por 2º año y mejor calculada (ver indicador LA14).
- Productos y servicios con contenido RSC (ver indicadores RB1 e IB3).
- Créditos y préstamos con alto contenido social o ambiental (ver indicador RB2).
- Actuaciones relacionadas con la integración de personas desfavorecidas, o acción social, utilizando estratégicamente los recursos empresariales en cinco aspectos principales: productos y servicios, capital humano, empleo, trabajo en red y financiación (reportadas en sus indicadores correspondientes y también sintetizadas en los indicadores SOC1 y RB1).
- Resumen Ejecutivo y publicación del mismo en los idiomas castellano, euskera, catalán e inglés.

Hechos más destacados de 2007

Los hechos más destacados de 2007 los sintetizamos en seis apartados:

- Ámbito estratégico: Banca Cívica.

- Gobierno y participación de los grupos de interés.
- Dimensión económica de la sostenibilidad.
- Dimensión ambiental.
- Dimensión social.
- Grado de cumplimiento de los objetivos para 2007.

Ámbito estratégico: Banca Cívica

El año 2007 ha sido muy especial para Caja Navarra. El arranque de nuestro Plan Estratégico 2007-2010 'Cantera' ha apoyado la implantación de una nueva forma de hacer finanzas, la Banca Cívica, articulada en torno a la Comunidad de la Banca Cívica (los clientes de CAN y los miembros de las entidades que presentan proyectos sociales) de aproximadamente un millón de personas.

El 2007 ha sido el año de la creación de nuevos derechos para nuestros clientes. Caja Navarra también ha asumido nuevas obligaciones que la convertirán en lo que quiere ser: líder en finanzas cívicas.

Además, sigue creciendo en España y en el mundo; y los resultados, económicos y más que económicos, le acompañan.

Innovación social. Los derechos de nuestros clientes

La Banca Cívica nace desde la búsqueda de la diferenciación, desde un intenso esfuerzo por profundizar en innovación social y en innovación financiera, y desde una pregunta: 'A nuestros clientes... ¿les corresponden sólo deberes sin ningún derecho?'.

La banca tradicional promulga que los clientes se adapten a lo que establecen los banqueros. Los clientes cumplen las condiciones fijadas por las entidades financieras. La Banca Cívica rompe con este paradigma, creando y fomentando el ejercicio de nuevos derechos (sociales, políticos y económicos) para sus clientes e imponiendo para los banqueros una serie de deberes en su relación con los clientes... Hemos cambiado las reglas.

En 2007, los clientes de Caja Navarra ya tenían el derecho a elegir qué proyectos sociales financiar con los beneficios que generaban en CAN, a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'.

A lo largo del año, les reconocimos **nuevos derechos**:

- **Cuenta Cívica.** Derecho a conocer cuánto dinero gana Caja Navarra con cada cliente y la aportación concreta que el cliente hace al proyecto social que elige. Los 620.000 clientes de CAN han recibido información detallada por carta.
- **Rendición de cuentas.** Derecho a que las entidades a las que los clientes destinan sus beneficios les expliquen el desarrollo de los proyectos que han puesto en marcha gracias a sus aportaciones. 216 rendiciones de cuentas con una asistencia de 7.437 personas.
- **VolCan.** Voluntariado CAN. Derecho a participar a través del voluntariado en los proyectos que se financian. 2.951 plazas de voluntariado cubiertas por los clientes.

El sistema de gestión de los cuatro derechos que Caja Navarra reconoce a sus clientes (elección social, cuenta cívica, información sobre rendición de cuentas y participación y voluntariado) está avalado por la Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001 concedida por AENOR, siendo la primera entidad del ámbito financiero que gestiona toda su Obra Social conforme a esta Norma.

Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra

Los deberes que Caja Navarra asume con sus clientes marcan las pautas para cambiar las relaciones habituales de los banqueros con sus clientes y establecen relaciones de persona a persona, de ciudadano a ciudadano. Son guías de conducta que permiten generar relaciones de confianza. Se concretan en 12 ideales que definen una aspiración...: que los clientes sientan que Caja Navarra se ocupa de ellos. Y el camino en la consecución de esta aspiración se labra preguntando a los clientes si identifican esta nueva forma de hacer en sus relaciones con CAN. El índice de satisfacción de los clientes particulares con el nivel de implantación de los doce ideales fue de 6,99. El de los clientes empresa fue de 7,05. Y el de los empleados de 7,56.

Los ideales de Caja Navarra	
Somos una caja...	Hacemos...
Responsable	Promover las relaciones de equidad
Transformadora	Fomentar y ampliar sus derechos
Buena	Explicar por qué sí y por qué no
Inteligente	Escuchar a los clientes
Creativa	Dedicar 20 minutos al día a pensar
Sensible	Tener interés sincero y ocuparnos
Idealista	Todas las personas son dignas de crédito
Evolutiva	Inventariar los errores y los 'no'
Holística	Valorar a las personas por lo que quieren y pueden ser
Multicultural	Integrar la diversidad
Biológica	Humanizar nuestro lenguaje. Cuidar el medio ambiente
Divertida	Contagiar optimismo

Expresiones de la Banca Cívica: las oficinas Cancha

Hemos cedido nuestros espacios. CAN está creando un nuevo modelo de oficina: las oficinas Cancha. Eran ya 67 a cierre de 2007. Estas oficinas son lugares para ciudadanos, clientes y no clientes, que suponen una ruptura radical con el modelo tradicional de oficina financiera. En las Canchas nuestra relación con los clientes adquiere otra dimensión vinculante, ocurren cosas y, además el negocio en las oficinas Cancha crecen más que en una oficina convencional.

Las oficinas Cancha son algo más que un lugar para ahorrar y financiarse. Cualquier persona, cliente o no cliente de CAN, puede entrar en una Cancha para tomarse un café, leer un libro o la prensa, navegar por Internet o acudir a las actividades que cada oficina celebra una vez a la semana. Además, las Canchas tienen un rincón infantil donde los niños pueden dibujar o jugar.

En 2007 las visitaron 65.000 personas que...:

- Participaron en 1.581 actividades:
 - Infantiles (56%): cuentacuentos, magia, teatro, baile...
 - Musicales (18%): conciertos de grupos locales, alumnos de conservatorios de la zona...
 - Sociales (8%): a cargo de asociaciones y ONG's.
 - Conferencias (7%): deportivas, culturales, sobre viajes, economía...
 - Talleres participativos (11%): catas y degustaciones, estética, nutrición, masajes, primeros auxilios...

- Navegaron por Internet durante 18.000 horas.
- Leyeron prensa y libros durante 12.000 horas.
- Acudieron a 300 conciertos.
- Vinieron con sus hijos: más de 47.000 horas de juegos infantiles.
- Liberaron más de 1.000 libros dentro del movimiento Bookcrossing.

Después de visitarnos pedimos a los asistentes que nos rellenen un cuestionario, y los resultados obtenidos en 2007 indican que su valoración sobre lo que ocurre en las Canchas es 'muy buena' para el 57% y 'buena' para el 36%. El 95% manifestó que volverá en el futuro y, además, el 96% afirmó que se lo recomendará a otras personas.

Implantación del Plan Estratégico Cantera: resultados económicos

La estrategia de Banca Cívica ha llevado a CAN a obtener muy buenos resultados, económicos y más que económicos. En 2007 alcanzamos los 5 objetivos económicos marco:

- **Resultados:** el BAI (Beneficio Antes de Impuestos) se ha incrementado un 18,1% frente a un objetivo del 10%.
- **ROE:** el 15,95%, frente a un objetivo del 15%.
- **Eficiencia:** frente a un objetivo de 80 puntos básicos, la reducción ha sido de 115.
- **Facturación por empleado:** crecimiento del 10,2% frente a un objetivo del 10%.
- **Crecimiento equilibrado de financiación y de ahorro.** El crédito a la clientela ha crecido un 20,2% y los recursos en balance un 19,4%.

Implantación del Plan Estratégico Cantera: resultados más que económicos

- **Valor de la marca.** Ranking MERCO Personas 2007. Caja Navarra: puesto número 70 en el ránking 'Top 100' de las mejores empresas españolas para trabajar. Mejor empresa navarra.

Caja Navarra: entre las 63 empresas españolas "Top para trabajar", según la organización internacional CFR (2007).

Merco Marcas reconoce a Caja Navarra como la "entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico (sin implantación global)".

- **Implicación personas CAN.** Caja Navarra recoge en su Plan Estratégico 2007-2010 el objetivo de lograr un 75% de los empleados de CAN satisfechos con su situación profesional, personal y social. La encuesta 'Clima Cantera' entre empleados para analizar la implantación de los ideales CAN, realizada en septiembre 2007, otorga un 3,78 sobre 5 su grado de satisfacción en orgullo de pertenencia, equilibrio con la vida familiar, ambiente de trabajo y desarrollo profesional.
- **Nuevos clientes.** El 15% de los nuevos clientes vienen a CAN por los valores de Banca Cívica.

Premios y reconocimientos

- La Memoria de RSC 2006 de Caja Navarra obtuvo en 2007 el premio a la 'Mejor Memoria de Sostenibilidad de las Empresas Españolas' por su destacado sistema de participación de clientes, inversores, proveedores, etc. El premio lo concedió el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- La Cuenta Cívica ganó el Premio a la Mejor Solución de RSC de las empresas españolas en el MarketPlace organizado por Forética en Madrid el 4 de octubre de 2007.
- En el CSR MarketPlace Europeo de Bruselas (29 noviembre 2007), Caja Navarra fue la entidad financiera más valorada tanto por el público como por el jurado.

- El Plan Mujer de CAN fue reconocido con el 'Premio a la Política de Empresa a favor de la Mujer 2007', que entrega la Federación de Mujeres Empresarias y Directivas FEDEPE.
- Las oficinas Cancha han sido valoradas como el 'Cuarto Modelo de Oficina Bancaria más Innovador de Europa' entre todas las entidades financieras europeas, según el estudio de la consultora inglesa I-Am Associates.
- Caja Navarra obtuvo también el 'Premio a la Mejor Acción Socio-Laboral' por el establecimiento de la Banca Cívica, que otorga y reconoce nuevos derechos a los clientes, otorgado por la Fundación Sagardoy.
- Caja Navarra, la caja de ahorros más innovadora del sector según el estudio "Tendencias Actuales del Sector Financiero en España", realizado por la consultora Tatum para la escuela de negocios EOI.
- Caja Navarra, novena empresa española más destacada en financiación de proyectos sociales, según el estudio "Tratamiento de la acción social en el informe Anual 2006 de grandes empresas", realizado por la Fundación Empresa y Sociedad.

Indicadores sintéticos de la Banca Cívica:

Indicador	2007
Importe destinado a financiar proyectos sociales (elegido en 2007 para ejecutarse en 2008)	50.250.000 €
Nº de clientes que eligieron proyecto social	530.362
Nº de proyectos financiados	2.723
Cuentas cívicas enviadas a los clientes	620.000
Clientes voluntarios	2.750
Horas de participación en voluntariado	22.000
Nº de rendiciones presenciales de cuentas de proyectos a los clientes	216
Nº de asistentes rendiciones presenciales de cuentas	7.437
Rendiciones de cuentas no presenciales	100%
Nº de oficinas 'Cancha'	67
Nº de actividades en oficinas Cancha	1.581
Satisfacción de los empleados con el nivel de implantación de los ideales	7,56
Satisfacción de los clientes particulares con el nivel de implantación de los ideales	6,99
Satisfacción de los clientes empresa con el nivel de implantación de los ideales	7,05

Gobierno y participación de los grupos de interés

- Diálogo y participación activa de los grupos de interés en la toma de decisiones de Caja Navarra: clientes, empleados, administraciones públicas y agentes económicos y sociales están representados con voz y voto en los órganos de gobierno de la entidad (consejo general, consejo de administración, comisión de control y las comisiones delegadas).
- Gobierno Corporativo: en 2007 el presidente de Caja Navarra realizó una Declaración Institucional (refrendada por el Consejo de Administración, la Comisión de Control y el

Consejo General) para promover un Acuerdo Base en torno a una Agenda de Buen Gobierno basada en tres grandes directrices:

- Profundizar en la especialización de los distintos órganos de gobierno.
 - Garantizar la cualificación, autonomía e independencia de los distintos órganos rectores.
 - La potenciación de la Obra Social como esencia identitaria y de innovación social.
- Como consecuencia, se creó un grupo de trabajo para la elaboración de un Código de Recomendaciones de Buen Gobierno para Caja Navarra, con el objetivo de que se aprobara en 2008.
- Innovación social y financiera: un modelo fruto del diálogo con los grupos de interés.
 - 530.362 clientes decidieron la inversión de CAN en proyectos sociales.
 - 2.723 proyectos de entidades elegidos por los clientes.
 - 620.000 clientes recibieron la información de la Cuenta Cívica de CAN.
 - Materialidad:
 - Encuesta a los clientes sobre la Memoria RSC CAN 2006.
 - Encuesta a los empleados sobre la Memoria RSC CAN 2006.
 - Viálogos: diálogo estructurado con los clientes empresa: 1.800 encuestas en 2007.
 - Encuestas a los clientes sobre su percepción del grado de cumplimiento de los ideales por Caja Navarra.
 - Encuesta de clima laboral a los empleados (su percepción del grado de cumplimiento de los ideales por Caja Navarra).
 - Diálogo con los expertos y con la comunidad académica, tanto formales como informales.
 - La mayoría de los indicadores sintéticos de la Banca Cívica (expuestos anteriormente) recogen aspectos relevantes de diálogo con los grupos de interés.
 - Ver en 4.16 y 4.17 el completo sistema de diálogo con los grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica, y sociedad en general.

Dimensión económica de la sostenibilidad

- Valor económico añadido que aporta Caja Navarra: 383.250.000 euros en 2007 (19,1% más que en el año 2006), que se componen de:
 - Factor trabajo: 116.575.000 €
 - Proveedores: 78.863.000 €
 - Comunidad (Obra Social): 50.250.000 €
 - Empresa (reservas y dotaciones): 136.559.000 €
 - Impuestos: 1.003.000 €
- Incremento del gasto en Obra Social a 50,25 millones de euros (asignados en 2007 para gastarse en 2008), un 19,6% más que el año anterior, que fue de 42 millones de euros (asignados en 2006 para gastarse en 2007).
- Compras a Centros Especiales de Empleo (en los que trabajan personas con discapacidad): 987.702 euros (incremento de 10,7% respecto a 2006). Equivale a la contratación de 45,5 trabajadores con discapacidad.
- Evaluación ambiental de créditos y préstamos (Principios de Ecuador): evaluadas 90 operaciones de crédito superiores a 10 millones de dólares, por un importe de 1.502,29 millones de euros.
- Créditos y préstamos con contenido RSC: 2.665,06 millones de euros.

- Creación de tejidos regionales. Compras a proveedores de ámbito local: 75,1% del total de compras a proveedores.
- Inclusión geográfica y social:
 - Oficinas en municipios menores de 10.000 habitantes: 112 (32% del total de oficinas).
 - 24% del negocio en municipios menores de 10.000 habitantes.

Dimensión ambiental de la sostenibilidad

- Incremento del 36% de los gastos e inversiones ambientales respecto al año 2006, con un total de 3.863.856 € en 2007.
- Renovación de la certificación ambiental según Norma UNE-EN ISO 14001 y del Sistema de Gestión Ambiental.
- Neutralización en 2007 de las emisiones de CO₂ generadas directa o indirectamente por la entidad y calculadas en la Memoria RSC de 2006: 3.002 tn de CO₂.
- Consumo de papel: 278.308 kg.; papel por empleado: 145 kg (incremento del 3,6%).
- Uso de papel reciclado o ecológico.
 - Incremento del 14,1% respecto a 2006. El 70,2% del total del papel consumido fue de origen reciclado: 195.399 kg.
 - El resto: papel ecológico libre de cloro.
- Reciclaje de papel: aumento del 13,3% en el reciclaje. Se han reciclado 88,4 tn de papel en 2007, aumento de 10,4 tn respecto al año 2006.
- Consumo de energía eléctrica:
 - Edificios certificados bajo Norma UNE-EN ISO 14001 (edificio central y sucursal de Pío XII de Pamplona): Ahorro del 2,3% respecto a 2006. Consumo de 2.763.401 kwh.
 - Total CAN: 13.553.445 kwh (estimación, calculada por primera vez).
- Agua:
 - Edificios certificados bajo Norma UNE-EN ISO 14001: ahorro de 1.220 m³ (20,3%) respecto a 2006. Consumo de 4.801 m³.
 - Total CAN: 19.213 m³ (estimación, calculada por primera vez).
- Cálculo exhaustivo de las emisiones de CO₂ de la entidad. Corresponden a las generadas por: electricidad de toda CAN, gasóleo, viajes de empleados, viajes de transporte de dinero y materiales, consumo de papel, consumo de agua. Total emisiones CO₂: 10.308,44 tn.

Dimensión social de la sostenibilidad

- Aumento de plantilla: creación neta de 221 nuevos puestos de trabajo. Finalizamos el año con 1.913 empleados, un 13,1% más que en el ejercicio anterior.
- Calidad y estabilidad en el empleo: creación de 238 nuevos empleos fijos y reducción de la temporalidad, con el 91,2% de empleados fijos en 2007, superando el 89,1% de 2006.
- Proporción más equilibrada entre mujeres y hombres en la plantilla: al finalizar 2007 el 46% de los profesionales de Caja Navarra eran mujeres, frente al 42% con el que se cerró el año 2006.
- Aumento de mujeres en puestos directivos. El 35% frente al 31% del ejercicio anterior.
- Formación: 51 horas de formación por empleado en 2007. Realizadas 96.676 horas de formación por la plantilla. Gasto de 1.441 € por cada profesional.

- Edad media de la plantilla: 36 años; ellos, 38,8 años y ellas, 32,9 años.
- Oportunidades de promoción: en 2007 fueron promocionadas 562 personas (el 29,3% del total de la plantilla). Un 51,8% de las personas promocionadas fueron mujeres.
- Transparencia en el reporte del salario medio de la plantilla: 48.096 euros.
- Transparencia en el análisis salarial entre mujeres y hombres. En un ejercicio de transparencia y de voluntad de tratar estas cuestiones, hemos abordado el problema de la brecha salarial entre mujeres y hombres, algo que no es habitual en otras memorias de RSC. Lamentablemente, hemos de reconocer que también en Caja Navarra existe brecha salarial.
- Discapacidad:
 - Cumplida la LISMI, por vía de la Declaración de Excepcionalidad.
 - 7 empleados con discapacidad en plantilla.
 - Compras de 987.702 € a Centros Especiales de Empleo, equivalentes a contratar a 45,5 personas con discapacidad².
- Realización de la primera encuesta completa de riesgos psicosociales en el sector. Realización de los primeros planes de acción tras el análisis de los resultados.
- MERCO Personas 2007: Caja Navarra figura en el 'Top 100' del ranking MERCO Personas de las mejores empresas españolas para trabajar. En 2007 ocupó el puesto número 70, mientras que en 2006 ocupaba el puesto nº 79. Mejor empresa de Navarra.
- Caja Navarra, una de las 63 empresas españolas 'Top para trabajar' según la organización internacional CFR.
- Voluntariado de empleados: 143 empleados hicieron voluntariado en 2007.
- 'Tribucan. ¡La tribu la emprende!': proyecto educativo escolar derivado del espíritu pionero de la Banca Cívica, cuyo objetivo es ayudar a formar ciudadanos solidarios, responsables y capaces de emprender con éxito. Es una forma diferente de educación financiera. Avalado por el filósofo José Antonio Marina, dirigido por profesionales CAN, apoyado por un equipo de empresarios emprendedores y asesorado por profesores y pedagogos. En 2007, experiencia piloto en 8 centros. Proyecto emprendido: escuela de formación profesional para la población afectada por el Tsunami en Galle (Sri Lanka).

Grado de cumplimiento de los objetivos de RSC establecidos para 2007

Objetivos 2007	Grado de cumplimiento
Avanzar en la transparencia frente a los clientes ofreciéndoles información sobre los beneficios que generan y su contribución a los proyectos sociales que eligen	Alto
Desarrollar nuevos productos y servicios con contenido RSC	Alto
Realizar una auditoría energética y un plan de ahorro energético	Medio-alto: auditoría realizada; plan de ahorro energético iniciado en 2007 y aprobado en 2008 (v.EN5).
Avanzar en la evaluación ambiental de créditos y préstamos	Medio-alto

² Factor de conversión recogido en el RD 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.

Avanzar en el sistema de gestión de la RSC	Medio
Implantación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable acorde con la norma SGE 21 de Forética que obtenga el reconocimiento y la certificación	Medio (certificación para 2008)

Principales objetivos y desarrollos previstos para 2008

La mayoría de los objetivos que se señalan en esta Memoria son los objetivos de gestión globales de CAN 2008, alineados con el Plan Estratégico 'Cantera' 2007-2010. Ha de tenerse en cuenta que la estrategia global de CAN es la Banca Cívica. También se indican otros objetivos más particulares.

Objetivos de gestión CAN 2008

- **Valoración del cliente:**
 - Particulares: >7,3
 - Empresas: >7,4
- **Los clientes ya ejercen 4 derechos:**
 - Eligen proyecto social (1^{er} derecho):
 - Proyecto: 80 %
 - Proyecto o línea: 90%.
 - Saben cuánto gana CAN con ellos y cuánto aportan a proyectos sociales (2^o derecho): 100%.
 - Conocen qué se hace con su aportación social (3^{er} derecho): 500 rendiciones de cuentas presenciales.
 - Participan activamente en proyectos (4^o derecho): 5.000 voluntarios.
- **CAN creará nuevos derechos:**
 - Trazabilidad (5^o derecho): ¿Dónde está, y que hace CAN con el dinero de sus clientes? Los clientes sabrán y elegirán en qué invierte CAN su dinero.
 - Los clientes configuran los precios en función del uso que hacen de CAN (6^o derecho).
- **Difusión de la RSC en empresas:** 100.000 ejemplares de Memorias RSC/ Informes de Acción Social de empresas que CAN ayudará a elaborar de manera gratuita a sus clientes (ver EC1).
- **Personas CAN:**
 - Inversión en formación: 4% gastos totales.
 - Encuesta clima: 7,5.
- **Territorios de vanguardia:**
 - Internacionalizar CAN y Eurecan.
 - Ser la entidad preferida por las mujeres.
 - Nueva Cancha digital (web).

Otros objetivos 2008

- Implantación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable acorde con la norma SGE 21 que obtenga el reconocimiento y la certificación de Forética.

- Elaborar un código de recomendaciones de Buen Gobierno de Caja Navarra.
- Plan de Ahorro Energético de Caja Navarra: auditoría energética, aprobación del Plan y puesta en marcha.
- Calidad: certificación EFQM.
- Tribucan: extender el proyecto educativo a más de 25 colegios para el curso 2008/2009.
- Personas: evaluación 360º.
- Desarrollar nuevos productos y servicios con contenido RSC.
- Avanzar en la evaluación ambiental de riesgos.

Indicadores integrados: el contexto de la sostenibilidad

Caja Navarra ha decidido como opción de mejora respecto a la Guía GRI-G3 incluir voluntariamente una selección de indicadores integrados de desempeño. Los indicadores integrados son los que permiten situar en su contexto la información proporcionada en la Memoria de Responsabilidad Social de la entidad, pues no es lo mismo conocer los datos aislados de una empresa que contrastarlos con el desempeño de su sector o de su ámbito geográfico. A pesar de que la Guía GRI-G3 no requiere este tipo de indicadores, los expertos en RSC consideran que avanzar en ese terreno constituye uno de los principales retos de las memorias de RSC.

Crterios para la selección de indicadores integrados

Hemos seleccionado aquellos indicadores relevantes de los que existe información comparable. Se ha de tener en cuenta que no existe una serie de indicadores integrados generales comúnmente aceptada y de la que se dispongan de datos fiables con los que contextualizar la información de las empresas. Para aquellos indicadores sobre los que no disponemos de información externa comparable, reportamos la información en forma de ratios (por empleado, etc.) con su evolución anual en nuestra entidad.

La fuente principal para la comparación ha sido el documento *RSC de las cajas de ahorros. Memoria 2006*, editado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) con datos sobre el total de las cajas, lo cual le confiere mucha relevancia.

Reportamos los indicadores integrados distribuidos en tres secciones:

- Comparativos con el sector.
- Comparativos con la media nacional
- Otros ratios

Comparativos con el sector

Indicador	CAN 2007	CAN 2006	Sector 2006 = cajas de ahorros ³
Porcentaje del beneficio destinado a proyectos sociales	30%	30%	23,80%
Retribución media de los miembros del Consejo de Administración	10.053€	9.835€	13.022€
Retribución media de los	14.859€	13.347€	13.623€

³ Fuente: *RSC de las cajas de ahorros. Memoria 2006*, que es la última disponible en el momento de redacción de esta Memoria 2007 de CAN.

miembros de la Comisión de Control			
Oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	32%	35%	26%
Creación empleo	+ 13,1%	+ 16%	+ 7,30%
Empleados con discapacidad	0,37%	0,35%	0,28%
Profesionales extranjeros	0,58%	0,41%	0,19%
Porcentaje contratos indefinidos	91,2%	89,10%	93,70%
Formación: gasto medio por empleado	1.441 €	1.536 €	654 €
Formación: horas por empleado	51 h	55 h	44 h
Presencia de mujeres en el Consejo General	Mujeres 17% Hombres 83%	Mujeres 20% Hombres 80%	Mujeres 23% Hombres 77%
Distribución de empleados por sexo	Mujeres 46% Hombres 54 %	Mujeres 42% Hombres 58%	Mujeres 41% Hombres 59%
Electricidad consumida por empleado	6027 kwh (21,70 GJ) (edificio central)	7.628,15 kwh (27,46 GJ) (edificio central ⁴)	5.053,18 kwh (18,19 GJ)
Emisiones de CO ₂ ⁵ por electricidad y empleado	2,79 tn	2,92 tn (edificio central ⁶)	1,94 tn
Agua consumida por empleado	10,04 m ³	16,43 m ³ (edificio central)	13,83 m ³
Papel reciclado consumido por empleado	102,1 kg	69,8 kg	4,54 kg
Proveedores locales ⁷	75,1%	n. d. (no disponible)	64,6% (proveedores nacionales)
ROE	15,95	15,45	15,3

Comparativos con la media nacional: coste laboral medio

⁴ Para los indicadores ambientales utilizamos el concepto de 'usuarios' del edificio central en vez del de empleados, pues en el edificio central trabajan también personas que no son de plantilla de CAN, sino de otras entidades como Fundación, Corporación, empresas externas auxiliares. Así se hace en el Sistema de Gestión Ambiental. Los usuarios de 2007 fueron 449. Esto supone una pequeña modificación de los datos reportados en la Memoria 2006, pues los usuarios fueron 364 (media anual) en vez de la cifra de 347 'empleados' que se reportó en ella.

⁵ Factor de conversión 2007: 1.000 kw/h = 0,3942 Tn de CO₂. Para el cálculo de estos indicadores integrados se han seguido los protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicators protocols Set: EN" Version 3.0.

⁶ Para los indicadores ambientales utilizamos el concepto de 'usuarios' del edificio central en vez del de empleados. Ver nota anterior.

⁷ Entendemos por 'proveedores locales' aquellos que son de implantación regional en la propia región donde Caja Navarra ha comprado sus productos o servicios, en distinción con los que son de implantación nacional o internacional.

El indicador integrado sobre costes laborales lo reportamos en comparación con los datos nacionales del Instituto Nacional de Estadística (INE), que son los únicos disponibles y que constituyen una referencia de indudable valor. En el concepto de 'coste laboral' se define como el coste en que incurre el empleador por la utilización del factor trabajo, incluyendo costes salariales, cotización empresarial a la Seguridad Social y otras partidas.

	CAN 2007	CAN 2006	España 2007⁸	España 2006⁹
Coste laboral medio	60.623 € (2,22 veces el coste de España)	58.220 € (2,21 veces el coste de España)	27.263 €	26.361 €

Indicadores integrados: otros ratios

	2007	2006	2005
Papel consumido por empleado	145 kg	141 kg	164 kg
Porcentaje del uso de papel reciclado sobre el consumo total de papel	70,20%	72,03%	21,95%

1. Estrategia y análisis

1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Nuestra Banca Cívica es... 100% RSC

El ejercicio 2007 ha supuesto para Caja Navarra un gran paso en la consolidación de nuestro modelo de negocio, la Banca Cívica, una nueva forma de entender la relación con los clientes, que se basa en el respeto, la equidad, la transparencia, la responsabilidad, el compromiso, la participación. Estamos construyendo una banca más humana, que suma resultados financieros... y sociales, que mide objetivos tangibles... e intangibles.

En el terreno de los resultados financieros, hemos crecido por encima de la media del sector, siendo la caja que más se expande en relación a su tamaño, así como una de las que más continúa aumentando su beneficio neto.

En cuanto a los resultados sociales debemos decir que la Banca Cívica profundiza en la RSC ampliando ese concepto, creando nuevos derechos para los clientes, asumiendo compromisos con ellos y facilitando la creación de comunidades para impulsar su desarrollo.

⁸ Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2007 del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultadas el 29.04.2008.

⁹ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral* 2006. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 29.04.2008.

Nos marcamos objetivos ambiciosos para el año 2007, y hemos cumplido la mayoría de ellos. Así, hemos comunicado a todos nuestros clientes cuánto dinero hemos ganado con cada uno de ellos y qué parte destinan a los proyectos sociales que eligen; este hecho ha constituido un acto de transparencia sin precedentes en ningún sector empresarial. También hemos lanzado al mercado multitud de productos basados en principios de sostenibilidad; en concreto, hemos comercializado créditos y préstamos de estas características por valor de más de 2.600 millones de euros. Hemos realizado una auditoría energética profunda y hemos puesto en marcha el consiguiente plan de ahorro, además de aplicar criterios medioambientales en la valoración de la concesión de préstamos, teniendo en cuenta los Principios de Ecuador a los que estamos adheridos.

Pero no todo son buenas notas. Hay un punto en el que debemos seguir mejorando, a saber: la implantación de la SGE 21 para toda la organización, un objetivo que, desde luego, nos marcamos como prioritario para 2008.

A parte de recuperar esa asignatura pendiente, para este curso nos hemos marcado una meta: profundizar en la Banca Cívica como modelo estratégico para competir mejor. Las acciones que nos permitirán materializar este objetivo son ambiciosas. La más destacable es que queremos dar un paso de gigante en la inversión socialmente responsable, para lo cual vamos a decirles a nuestros clientes dónde invertimos su dinero y vamos a hacer posible que elijan a quién prestamos el ahorro que ellos nos confían –es decir, se convierten en una comunidad de ‘banqueros’–. Esto supone la trazabilidad total del dinero.

Otro objetivo importante que nos hemos propuesto es promocionar la RSC entre las pequeñas y medianas empresas, un punto débil de la cultura de la sostenibilidad en España. Para ello, a nuestras pymes clientes les ofrecemos asesoramiento en temas de RSC, ayuda para elaborar sus memorias en esta materia y la publicación gratuita de las mismas para que la distribuyan entre sus clientes y proveedores. En 2008 editaremos 100.000 ejemplares para un total de 2.000 empresas.

Nos espera un año lleno de proyectos, en un entorno económico de incertidumbre que promete ser clave para la Banca Cívica. Porque es en los momentos de dificultad cuando se demuestra si una empresa es o no responsable con su entorno. En CAN pondremos todo nuestro esfuerzo y empeño en competir mejor, detectar necesidades entre nuestros clientes y aliarnos con ellos creando comunidades.

Confiamos en mantener el listón alto. En 2007 hemos cosechado varios reconocimientos en RSC, entre otros, el de Mejor Memoria de Sostenibilidad en España, concedido por AECA y el Instituto de Censores Jurados de Cuentas. Sabemos que queda mucho camino por hacer, pero nos anima saber que miles de personas están participando en la construcción de una banca más innovadora, comprometida y socialmente responsable.



Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta
Director General de Caja Navarra

1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Los principales riesgos y oportunidades de CAN en relación con la sostenibilidad, se derivan de unas actuales tendencias sociales que podríamos resumir de la siguiente manera:

- Mala percepción de las entidades financieras por los ciudadanos.
- Preocupación por las personas.
- Preocupación por que las empresas traten correctamente a sus empleados.
- Preocupación por el medio ambiente.
- Preocupación por las desigualdades del desarrollo y por la cooperación.

Para identificar estas tendencias hemos utilizado numerosas fuentes, tanto propias como externas. Señalamos algunas de ellas:

- **Fuentes propias CAN** (son muy potentes. Ver apartados 4.16 y 4.17):
 - 530.000 clientes eligiendo proyectos sociales.
 - Más de 2.700 entidades sociales presentando proyectos.
 - Encuestas a los clientes sobre el grado de cumplimiento de los ideales de CAN.
 - Encuestas a los empleados sobre el grado de cumplimiento de los ideales de CAN.
 - Foro de pensamiento Saviálogos.
- **Fuentes externas:**
 - Opiniones de los ciudadanos/consumidores sobre qué es una empresa responsable.
 - Estudios: Empresa y Sociedad, Forética, Internacionales.
 - Estudio de los sindicatos internacionales sobre el modelo G3-GRI: "A Trade Union Guide to the GRI Sustainability Reporting Guidelines" , 8 mayo 2008.

A las tendencias sociales señaladas, Caja Navarra responde con su estrategia global de Banca Cívica, planteándose los ideales de qué quiere llegar a ser (ver Introducción), con un avanzado sistema de diálogo con sus grupos de interés (apartados 4.16. y 4.17.) y con todos los desarrollos y actuaciones explicados a lo largo de la presente Memoria.

Asimismo, en la introducción se ha presentado una síntesis del grado de cumplimiento de los objetivos 2007 y se plantean los principales objetivos y desarrollos previstos para 2008.

2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización

Caja Navarra (Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra).

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios

Los productos y servicios que Caja Navarra ofrece son los propios de una entidad financiera de banca universal.

Todos ellos, así como sus denominaciones comerciales, pueden ser consultados en la página web de la entidad: <http://www.cajanavarra.es>.

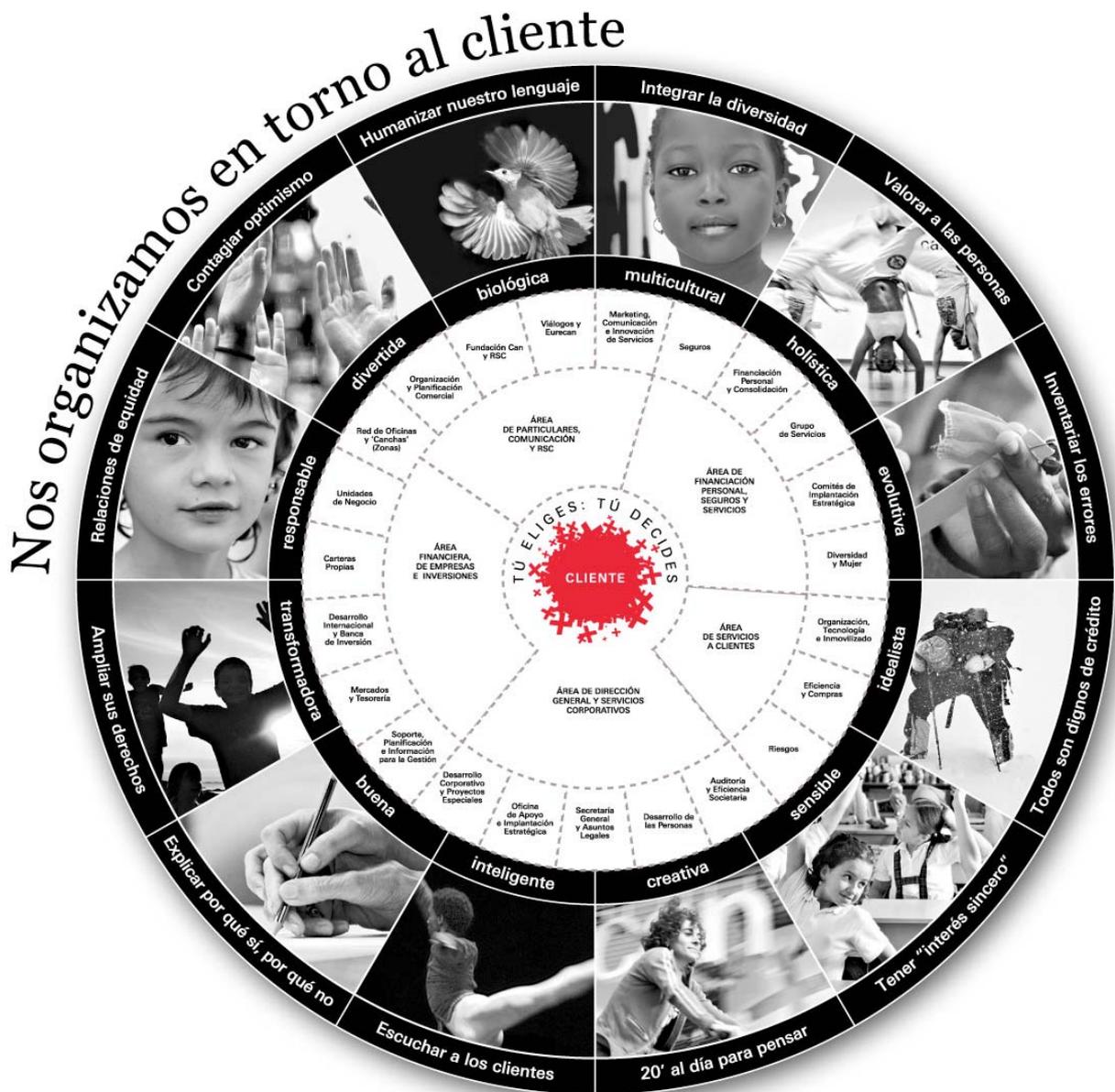
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, empresas operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

Caja Navarra cuenta con un organigrama circular que coloca al cliente en el centro de todas las decisiones. Este modelo organizativo que hemos denominado 'La Rueda' busca promover la agilidad en la innovación, el trabajo en equipo, primar las responsabilidades de cada área sobre el estatus jerárquico y favorecer la comunicación entre diferentes áreas y departamentos. Este organigrama ha favorecido de forma sustancial que todos los profesionales compartan metas, medios, estructuras y trabajen en equipo.

La estructura de gobierno corporativo se refleja en el 4.1.

La distribución de las oficinas que configuran la red comercial de CAN puede verse en el indicador 2.7.

Para consultar las empresas participadas por Caja Navarra, ver el indicador EC9.



Comité de Dirección

D. Enrique Goñi
D. Roberto Ducay
Dña. Cristina Mendía
D. Carlos Ayesa
D. Juan Odériz
D. José Luis Larriú
D. Javier Tellechea
D. Francisco Lana
D. Alberto Pascual
D. Joaquín Arbeloa

Apoyos

Técnicos

Dña. Susana García
D. Iñaki Iraizoz
D. Eduardo Llamazares
Dña. Amaya Rández
Dña. Laura Urquizu

Negocio

D. Alberto Chourraut
D. Jesús Echeverría
D. Juan Carlos Esquíroz
D. Manuel Moleón

2.4. Localización de la sede principal de la organización.

La sede social de Caja Navarra está situada en la Avenida de Carlos III nº 8 de Pamplona. CP 31002. Navarra, España.

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.

España.

2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra es una institución de crédito de naturaleza fundacional y de carácter benéfico-social, que para el desarrollo de sus fines realiza operaciones crediticias, bancarias y financieras en general, para las que esté autorizada según la normativa vigente.

La entidad, de duración indefinida y exenta de ánimo de lucro, es la resultante de la fusión por absorción por parte de la Caja de Ahorros de Navarra (fundada por acuerdo de la Excma. Diputación Foral de Navarra en 1.921) de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Pamplona (fundada por acuerdo del Excmo. Ayuntamiento de Pamplona en 1872).

2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

Desde sus orígenes, Caja Navarra aúna dos carismas, el empresarial y el social, siendo originalmente las economías domésticas, así como las pequeñas y medianas empresas y los clientes institucionales de Navarra, el foco principal de sus actividades.

Hoy Caja Navarra tiene una política comercial general de banca universal con especial atención a la banca minorista, pero atendiendo también a los sectores de empresa, instituciones y de banca personal. Intrínseco a su carácter fundacional, fomenta la creación de tejido social y geográfico y facilita el acceso a los servicios financieros: es de destacar que, en Navarra, Caja Navarra presta servicio en su propio municipio al 92,5% de la población.

A 31 de diciembre de 2007 Caja Navarra prestaba servicio a 646.301 clientes.

En la siguiente tabla vemos el desglose geográfico de nuestra red de oficinas:



351 oficinas, (168 fuera de Navarra)

De ellas, al finalizar el año 2007, 67 eran oficinas Cancha.

Inversión en la Red durante 2007: **130.000.000 euros**.

2.8. Dimensiones de la organización informante, incluido:

• Número de empleados

	2007	2006	2005
Total plantilla	1.913	1.692	1.458

• Ventas netas

Al ser Caja Navarra una entidad financiera, entendemos por ventas netas el volumen de negocio.

	2007	2006	2005
Inversión crediticia (en miles de €)	12.329.318	10.229.000	8.215.000
Recursos administrados netos (en miles de €)	15.469.298	13.528.000	11.267.000
Total volumen negocio (en miles de €)	25.698.718	23.757.000	19.482.000

• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

Al ser Caja Navarra una entidad financiera, entendemos por capital el "patrimonio neto" y por deuda los "pasivos financieros a coste amortizado (recursos externos)":

Capitalización total (en miles de €)	2007	2006	2005
Patrimonio neto	1.039.644	906.506	796.629
Pasivos financieros a coste amortizado	13.866.417	11.411.094	9.561.839

• **Activos totales**

	2007	2006	2005
Activos totales (miles de €)	15.167.088	12.624.792	10.593.279

Además, se adjuntan los siguientes indicadores relativos a la escala y magnitud de la organización informante:

	Año 2007	Año 2006	Año 2005
Negocio (miles de €)			
Volumen de negocio (=Crédito a la clientela + Recursos administrados netos)	25.698.718	23.757.454	19.965.685
Activo total	15.167.088	12.624.792	10.593.279
Crédito a la clientela	12.329.318	10.229.420	8.066.132
Recursos administrados netos	15.469.298	13.528.034	11.266.998
Valor Económico Añadido (=Margen Básico)	383.250	300.309	254.463
Fondos de Inversión	2.429.804	2.684.419	2.602.063
Fondos de Pensiones	631.133	572.854	493.904
Seguros	673.083	530.860	464.330
Resultados (en miles de €)			
Beneficio después de impuestos	167.192	139.898	94.330
Impuestos pagados	1.003	2.462	4.973
Rating	Fitch A	Fitch A	Fitch A
Atención física			
Número de oficinas	351	319	262

Número de oficinas en Navarra	183	185	186
Número de oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	112	112	n. d.
Población de Navarra cubierta por las oficinas de Caja Navarra en su propio municipios	560.399 (92,5% de la población)	560.895 (93,2% de la población)	540.965 (91,2% de la población)
Nº de cajeros automáticos	497	453	393
Número tarjetas	1.017.412	1.129.226	1.110.669
Número tarjetas prepago	544.557	496.601	n. d.
Nº tarjetas 'Más Cerca'	6.912	5.057	---
Número de operaciones en cajeros	14.806.190	15.125.529	14.949.837
TPV	8.228	8.421	7.091
Clientes			
Nº total de clientes	646.301	615.733 ¹⁰	560.920
Clientes empresa	17.948	15.639	14.700
Clientes "Nuevos Residentes" ¹¹	57.506	34.728	25.747
Clientes incluidos en carteras de atención personalizada	180.240	163.264	147.435
Satisfacción del cliente (grado de implantación de los ideales estratégicos CAN)	6,99	6,71	---
Créditos e inversiones con contenido RSC			
Créditos con contenido social o ambiental	2.665.064.000 €	902.712.573 € ¹²	

¹⁰ Cambio respecto a lo reportado en la Memoria 2006, por cambio de especificaciones.

¹¹ "Nuevos residentes": En CAN aplicamos este concepto a las personas físicas con nacionalidad diferente a la española o cuyo NIF empiece por "X" y tengan una antigüedad como cliente inferior a 15 años.

¹² La metodología utilizada para calcular el volumen total de créditos social o ambientalmente responsables ha variado, por lo que no se deben comparar cuantitativamente dichos datos. Ver indicador RB2 del Suplemento.

Fondo de inversión socialmente responsable	219.915 €	162.981 €	---
Nuevos canales			
Nº contratos Clavenet (banca Internet)	160.697	131.843	109.183
Nº operaciones Clavenet	30.371.525	24.867.836	19.957.419
Nº operaciones bursátiles a través de Clavenet	43.460	32.638	23.154
Llamadas atendidas en banca telefónica	201.575	199.493	232.476
Usuarios web	3.748.187	3.232.083	n. d.
Operaciones de Canmóvil	40.848	14.222	-----
Alertas enviadas por móvil	706.239	185.302	-----
Desarrollo de Personas			
Número de empleados	1.913 (+13,1%)	1.692 (+ 16,04%)	1.458 (+9,21%)
Porcentaje mujeres / hombres	46% mujeres / 54% hombres	42% mujeres / 58% hombres	40% mujeres / 60% hombres
Porcentaje mujeres / hombres en puestos directivos	35% mujeres / 65% hombres	31% mujeres / 69% hombres	27% mujeres / 73% hombres
Gasto en formación	2.756.153 €	2.599.232 €	2.516.684 €
Gasto en formación por empleado	1.441€	1.536 €	1.726 €
Horas de formación por empleado	51 h	55 h	53 h
Índice de satisfacción	3,78 (sobre 5)	n. d.	n. d.
Proyectos sociales			
Inversión en proyectos sociales	50.250.000 € (30% del beneficio)	42.000.000 € (30% del beneficio)	26.400.000 € (23,8% del beneficio)
Ambientales			
Gasto e inversión	4.164.382 €	2.840.098 €	

ambiental			
Consumo de electricidad en edificio central (kw/h)	2.706.149	2.776.645	2.720.409
Consumo de electricidad (kw/h por empleado en edificio central)	6.027,1	7.628,2	11.776,70
Consumo de papel	278.307 kg	237.685 Kg	238.653 Kg
Consumo de papel por empleado	145 kg	140 kg	164 kg
Papel de origen reciclado	195.399	171.217 kg	52.396 Kg
Papel que se ha reciclado	88.400 kg	78.000 Kg	62.400 Kg
Consumo de gasóleo en edificio central (litros)	39.857	19.744	30.000 ¹³
Consumo de gasóleo (litros por empleado en edificio central)	88,77	54,24 ¹⁴	129,8
Consumo de agua (edificio central)	4.771 m3	5.981 m3	5.142 m3
Consumo de agua por empleado (edificio central)	10,63 m3	16,43 m3	22,26 m3

2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Caja Navarra se encuentra en proceso de expansión. El 31 de diciembre de 2007 la entidad contaba con 351 oficinas, 183 de ellas en Navarra, mientras que al cerrar el año 2006 la entidad contaba con 319 oficinas, 185 de ellas en Navarra.

No ha habido cambios en la estructura y propiedad de la entidad.

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

- La Memoria de RSC 2006 ha obtenido el premio a la 'Mejor Memoria de Sostenibilidad de las Empresas Españolas' por su alto grado de cumplimiento en todos los aspectos de contenido y principios, por su destacado sistema de participación de clientes, inversores, proveedores, etc. El premio lo concede el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).

¹³ Variación respecto a lo reportado en la Memoria de 2005, ya que se ha calculado según los criterios establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental de Caja Navarra, en vigor desde octubre de 2006 y cuyos criterios serán utilizados en los reportes futuros.

¹⁴ Variación respecto a lo reportado en la Memoria 2006 pues, siguiendo el criterio del Sistema de Gestión Ambiental, se utiliza el concepto de 'usuarios' del edificio central (364 personas) en vez del 'empleados' (347 personas).

- La Cuenta Cívica ganó el Premio a la Mejor Solución de RSC de las empresas españolas en el MarketPlace organizado por Forética en Madrid, 4 de octubre de 2007.
- En el CSR MarketPlace Europeo de Bruselas, Caja Navarra fue la entidad financiera más valorada tanto por el público como por el jurado.
- El Plan Mujer de CAN fue reconocido con el 'Premio a la Política de Empresa a favor de la Mujer 2007', que entrega la Federación de Mujeres Empresarias y Directivas, FEDEPE.
- La Banca Cívica de Caja Navarra, Premio especial del Jurado en los galardones de Obra Social de 'Actualidad Económica'.
- 'Premio a la Mejor Acción Socio-Laboral', otorgado por la Fundación Sagardoy.
- Las oficinas Cancha han sido valoradas como el 'Cuarto Modelo de Oficina Bancaria más Innovador de Europa' según el estudio de la consultora inglesa I-Am Associates entre todas las entidades financieras europeas.
- Caja Navarra, la caja de ahorros más innovadora del sector según el estudio "Tendencias Actuales del Sector Financiero en España", realizado por la consultora Tatum para la escuela de negocios EOI.
- Caja Navarra, novena empresa española más destacada en financiación de proyectos sociales, según el estudio "Tratamiento de la acción social en el informe Anual 2006 de grandes empresas", realizado por la Fundación Empresa y Sociedad.
- Ránking MERCOSUR Personas 2007. Caja Navarra, puesto número 70 en el ránking de las 100 mejores empresas españolas para trabajar. Mejor empresa navarra.
- Caja Navarra, entre las 63 empresas españolas "Top para trabajar", según la organización internacional CFR (2007).
- Merco Marcas 2007: Caja Navarra como la "entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico (sin implantación global)".

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la memoria

3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.

La presente memoria comprende el año financiero 2007, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.

Año 2006.

3.3. Ciclo de presentación de memorias.

Anual.

3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.

Rosa Jaso: Directora de Fundación CAN y RSC. E-mail: rsc@cajanavarra.es

David Pérez de Ciriza: Departamento de RSC. E-mail: rsc@cajanavarra.es

Dirección web: www.can.es

Alcance y cobertura de la memoria

3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo el proceso para la determinación de la materialidad y el orden de prioridades de los aspectos incluidos en la memoria; identificación de los *grupos de interés* que la organización prevé que utilicen la memoria.

Los contenidos de la memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés de Caja Navarra, que son los siguientes: clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, creadores de opinión, comunidad académica y sociedad en general, cuyas inquietudes e intereses están reflejadas en el apartado 4.17 de esta Memoria.

Asimismo, se ha tenido especialmente en cuenta el principio de comparabilidad, a fin de que los *stakeholders* que utilicen la memoria puedan comparar el desempeño de Caja Navarra en 2007, tanto con otras empresas o entidades como con el de la propia entidad en años anteriores.

Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Caja Navarra, teniendo en cuenta la experiencia en memorias anteriores y los objetivos de la organización, nos hemos ceñido lo más ajustadamente posible a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative, siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

Materialidad

La información que facilitamos con esta memoria cubre y trata de responder a todos los Indicadores expuestos en la guía de elaboración G3 e incluso, guiados por una política de absoluta transparencia, informamos sobre aquellos aspectos no exigidos por la guía que consideramos que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y toma de decisiones de nuestros grupos de interés (véanse, como ejemplo, los indicadores EC5 y LA14, donde se han incluido respectivamente conceptos altamente significativos como el salario medio y la brecha salarial entre mujeres y hombres). El formato indicador-respuesta de la Memoria contribuye también a su materialidad, pues, siendo la Memoria un “triple balance” (económico, ambiental y social), cada lector, al igual que en un balance contable, puede acudir con facilidad a las secciones del balance que más le interese conocer.

Además, se realizaron dos encuestas, a los clientes y a los empleados respectivamente, sobre la Memoria de RSC (ver en 4.16 y 4.17). Estas encuestas deberían aportar luz sobre lo que es *material* para los clientes en cuestiones de RSC y, eventualmente, proporcionar sugerencias de modificación o mejora para futuras memorias RSC. En la práctica, los resultados obtenidos nos confirman en seguir reportando contenidos similares, según la Guía G3 del GRI; y nos indican que las opciones de mejora se hallan en la difusión de contenidos y de la Memoria de RSC en sí misma.

Participación de los grupos de interés

Pretendemos reflejar en la Memoria el compromiso que hemos adoptado con nuestros grupos de interés, quienes guían nuestras decisiones y objetivos y a los que damos canales y herramientas para que ellos decidan hacia dónde debemos ir:

- Para ello promovemos la participación de los clientes en los procesos de ejercicio de sus derechos y fomentamos su exigencia hacia nuestro cumplimiento de compromisos.
- Preguntando a los emprendedores e instituciones cuáles eran sus necesidades y que apoyo esperaban de Caja Navarra se han obtenido respuestas que han hecho que Caja Navarra adquiriera diferentes compromisos.

- Implantando relaciones de equidad con los clientes y empleados, sin tomar ventajas y dándoles cauces y canales para que sus aspiraciones y objetivos marquen nuestra brújula.
- Ver asimismo los puntos 4.16 y 4.17, donde se desarrolla con amplitud todo lo relacionado con la participación de los grupos de interés.

Contexto de sostenibilidad

Esta Memoria trata de situar el desempeño de Caja Navarra dentro del contexto de la sostenibilidad. Para ello hemos incorporado voluntariamente una serie de *indicadores integrados* lo más amplia posible (ver Introducción).

Exhaustividad

Damos cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Caja Navarra durante el periodo que cubre la Memoria. El alcance de la cobertura lo ceñimos en exclusiva a Caja Navarra como entidad financiera para permitir su comparabilidad con la de años anteriores. No se descarta ampliar el alcance de la cobertura de la Memoria a empresas participadas por la entidad en la medida en que se detecte una solicitud de información por parte de nuestros grupos de interés.

Equilibrio

La memoria presenta tanto las informaciones positivas como las negativas del desempeño de la entidad para permitir a los grupos interesados que realicen una valoración objetiva y razonable sobre la misma.

Comparabilidad

La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación con otras entidades y el análisis de la evolución de Caja Navarra con el paso del tiempo, con un sistema de indicador-respuesta consistente en el tiempo y alejado de literatura, que pretende ofrecer al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando.

Precisión y claridad

La información que se facilita es precisa y detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Caja Navarra. Conocedores de que la tendencia mayoritaria en la elaboración de memorias de responsabilidad no sigue estrictamente el sistema de indicador-respuesta, tomamos este método de *reporting* guiados por los principios de transparencia, claridad, sencillez de elaboración y exclusión de autopropaganda. El fin último es ofrecer a nuestros grupos de interés la mayor información posible facilitando su comprensión y búsqueda, siguiendo la guía mayoritariamente utilizada para informar.

Periodicidad

Presentamos la Memoria anualmente, siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

Fiabilidad

Verificamos externamente la información facilitada, de manera que todos los datos presentados pueden ser sujetos a examen y verificados.

3.6. Cobertura de la memoria.

La cobertura de la presente Memoria se ciñe en exclusiva a la organización Caja Navarra (en toda su estructura), no cubriendo a Corporación CAN ni a otras entidades en las que la Caja tenga influencia.

3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

La memoria trata todos los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, para lo que se ha respondido exhaustivamente a lo solicitado por cada indicador, excepto aquellos que por su ámbito de actividad no se consideran de aplicación a Caja Navarra, situación indicada en dichos apartados.

3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.

En la presente Memoria se incluyen en exclusiva los datos relativos a Caja Navarra, no habiéndose producido actividades de negocio que puedan afectar sensiblemente a la comparabilidad de la Memoria respecto a periodos anteriores.

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 utilizado los siguientes documentos marcos, suplementos y protocolos sobre informes GRI:

- Global Reporting Initiative: *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, versión G3.
- Global Reporting Initiative: *Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Social* (noviembre 2002).
- Global Reporting Initiative: *Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental*. Versión Piloto 1.0 (marzo 2005).
- Global Reporting Initiative: "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI.
- International Trade Union Confederation-ITUC. *A Trade Union Guide to the GRI Sustainability Reporting Guidelines*. 8 mayo 2008.
- AccountAbility: *AA1000 Stakeholder Engagement Standard*.
- AccountAbility: *AA1000 Assurance Standard*.

También:

- AENOR (2007). *Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social de las empresas*. Madrid.

Se siguen protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI. Documentos consultados del WRI/WBCSD:

- "Indirect CO₂ Emissions from Purchased Electricity". Version 3.0
- "CO₂ Emissions from Fuel Use in Facilities". Version 3.0
- "CO₂ Emissions from business travel". Version 2.0
- "CO₂ emissions from transport or mobile sources". Version 1.3
- "Emissions from employee commuting", Version 2.0

Todos estos documentos pueden ser consultados en <http://www.ghgprotocol.org>

Asimismo se han consultado los siguientes documentos y comunicaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/comm/employment_social/soc-dial/csr/):

- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee: "Implementing the partnership for growth and jobs: making Europe a pole of excellence on Corporate Social", 22.3.2006, COM (2006) 136 final.

Además se han aplicado las técnicas habituales en la contabilidad y en los informes financieros.

Asimismo todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de Auditoría Interna.

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.

No ha habido reexpresión de información contenida en memorias anteriores. En el caso de que se haya reformulado algún dato, bien por errores tipográficos no detectados anteriormente o bien porque se haya utilizado un método de cálculo diferente por la incorporación de alguna nueva herramienta de gestión de la información, se ha incluido una nota al pie explicando la causa de dicha reformulación.

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

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior.

Índice del contenido del GRI

3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria.

Ver tabla de contenidos al final de la presente Memoria.

Verificación

3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria.

La Memoria ha sido verificada por terceros independientes (AENOR). Asimismo, las cuentas anuales de Caja Navarra se auditan anualmente conforme a la legislación vigente y están sometidas permanentemente al control del Banco de España. Por otro lado, todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de Auditoría Interna.

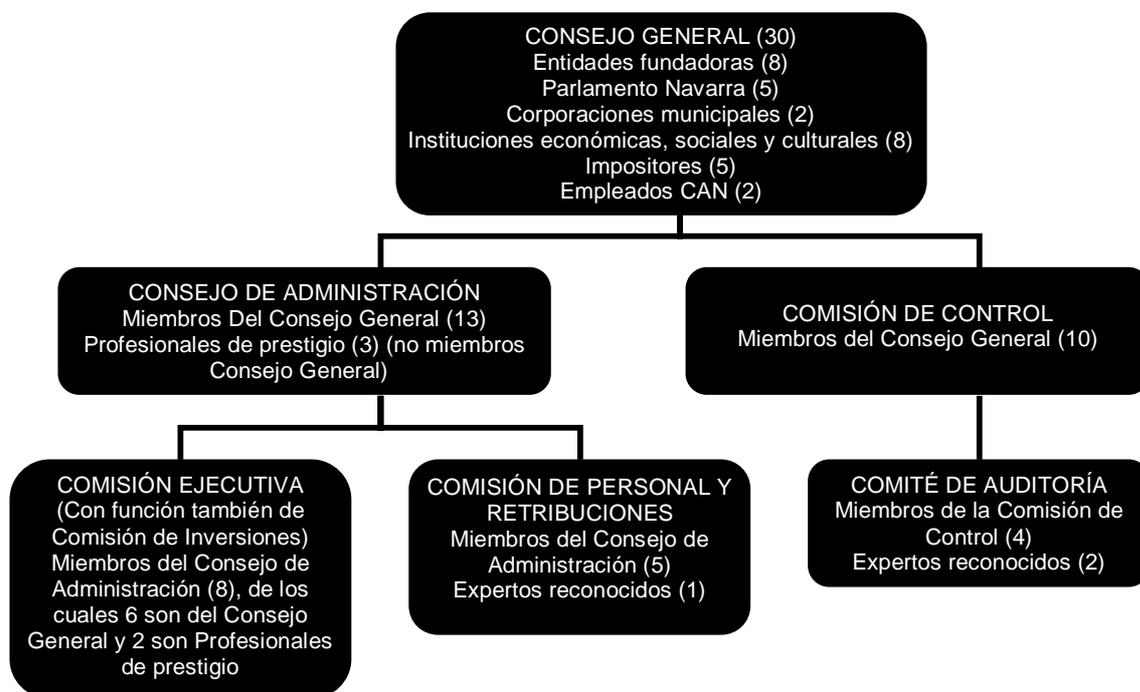
4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés

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.

Sistema de Gobierno Corporativo.

Entre paréntesis el número de miembros.



En los Órganos de Gobierno de Caja Navarra se aúnan los distintos intereses que confluyen en el día a día de la Caja. En los distintos Órganos quedan reflejados los intereses de las Entidades Fundadoras, del Parlamento de Navarra, de las Corporaciones Municipales, de los Impositores (clientes), de los Empleados de la Caja y de las Entidades Económicas, Sociales o Culturales con presencia relevante en Navarra.

La estructura de gobierno se concreta en los siguientes Órganos:

- Consejo General (30 miembros)
- Comisión de Control (10 miembros)
- Consejo de Administración (16 miembros)
- Comisión Ejecutiva (8 miembros)

El **Consejo General**, es el Órgano de Gobierno Supremo de la Caja, en él se integran la totalidad de los Consejeros Generales, y está formado por 30 miembros: 15 representan a Administraciones y Entidades de derecho público, 8 son representantes de Instituciones privadas de relevancia económica, social o cultural (C.E.N, U.G.T, C.C.O.O, Fundación Tribuna

Laboral, A.N.F.A.C, A.N S. Coop. Y A.I.N), 5 representan a los intereses de los Clientes y, 2 representan a los empleados de Caja Navarra.

Los cinco Consejeros que representan a los Clientes han sido elegidos por el sistema de compromisarios. Mediante sorteo ante notario se eligieron a 51 Compromisarios encargados de votar entre las candidaturas que presentaron los clientes. Por su parte, los dos Consejeros que representa a los empleados de la Caja fueron elegidos de forma directa por todos los profesionales que trabajan en ella.

Las funciones principales de este órgano son:

- Dictar y establecer las líneas generales del Plan de Actuación de la Caja
- Aprobar las Cuentas Anuales, el Informe de Gestión y la Propuesta de Aplicación del Resultado.
- Aprobar los presupuestos anuales de la Obra Social así como su gestión.
- Elegir a los miembros del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a Caja Navarra. Su principal función es la de supervisar la dirección ordinaria y permanente de la Caja encomendada a la Dirección General y al equipo de Alta Dirección, nombrando además de su seno una Comisión Ejecutiva que actúa con facultades delegadas.

Según previsión estatutaria expresa, el Consejo de Administración tiene delegadas en la **Comisión Ejecutiva** las funciones de gestión, administración y representación ordinarias de la Caja. En lo que respecta a las funciones propias de la Comisión ejecutiva son esencialmente las siguientes:

- a) Ejercer la supervisión o control continuado de la gestión y dirección ordinaria de la Caja, encomendada al Director General y al equipo de alta dirección, haciendo un seguimiento periódico de la gestión económica y del desarrollo de los presupuestos anuales y planes estratégicos de la Entidad.
- b) Deliberar previamente a su sometimiento al Consejo, los asuntos que se corresponden con las siguientes materias:
 - Cuentas, Informe de Gestión y propuesta de aplicación del resultado de cada ejercicio de la Caja.
 - Presupuesto anual y plan de actuación, planes estratégicos y directrices de inversión de la Caja.
 - Supervisión de las bases de la organización corporativa en orden a conseguir la mayor eficiencia posible de la misma, así como de las bases o directrices de la política retributiva de la alta dirección de la Caja.
 - Inversiones materiales o financieras de singular importancia para la Caja.

La Comisión Ejecutiva, dentro del ámbito de sus competencias delegadas, posee autonomía plena en la toma de decisiones sin necesidad de que sus acuerdos sean ratificados posteriormente por el Consejo de Administración. No obstante y siempre que las circunstancias lo aconsejen, el Presidente de la Comisión puede decidir que los acuerdos adoptados sean ratificados por el Consejo. El mismo régimen resulta de aplicación en aquellos casos en los que el Consejo haya delegado en la Comisión el estudio de una materia reservándose el Consejo, en último término, la toma de decisión.

La Comisión Ejecutiva asume, además, las funciones propias de la **Comisión de Inversiones**, quien se encarga de informar al Consejo de Administración sobre las inversiones de carácter estratégico y estable que realiza la Caja directamente o a través de sus Entidades participadas.

La profesionalización del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva se refleja en la presencia, entre sus miembros, de tres profesionales de reconocido prestigio que no son Consejeros Generales, y con conocimientos y experiencia en materias relacionadas con la actividad de la Caja.

Esta misma profesionalización se proyecta también sobre la **Comisión de Personal y Retribuciones**, encargada de informar al Consejo de Administración en relación con las materias relativas a la política general de la Caja sobre estructura corporativa interna y retribución e incentivos para el personal directivo de la Caja, cuyos miembros son designados por el Consejo de Administración de la Caja, y en la que se han incorporado dos personas de reconocida experiencia en dichas materias y que no tienen la condición de miembros del Consejo de Administración, actuando como Asesores externos.

Finalmente, se encuentran los Órganos fiscalizadores: **La Comisión de Control y el Comité de Auditoría**. Ambos Órganos desempeñan funciones de vigilancia, encargándose, de velar por el estricto cumplimiento de los Estatutos en la designación y nombramiento de los miembros de los distintos Órganos de la Caja, de analizar su gestión económica y financiera, de verificar sus cuentas, emitiendo un informe anual al respecto, de vigilar y controlar la gestión de la Obra Social respecto de la que emiten un informe anual que se incorpora a la Memoria de la Entidad, y de proponer, en su caso la suspensión de la eficacia de los acuerdos de cualquier órgano cuando vulneren las disposiciones estatutarias o afecten injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados, al crédito de la Caja o de sus clientes.

En definitiva, una estructura organizativa con distintas instancias especializadas en las decisiones básicas (Consejo General), en el control financiero y de la Obra Social (Comisión de Control) y en la supervisión de la dirección y gestión (Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva), en un contexto de clara separación de funciones, transparencia y de apuesta por la profesionalización y participación en los distintos Órganos de Gobierno.

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).

El Presidente del Consejo de Administración no desempeña funciones ejecutivas. Por su parte, el Director General, con la colaboración de la alta dirección de la Caja, desempeña la función ordinaria y permanente de dirección de la Caja, asumiendo, asimismo, la ejecución de todos los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y, en su caso, del Consejo General. Sin perjuicio de lo anterior, determinados miembros de la alta dirección de Caja Navarra desempeñan funciones ejecutivas, actuando en su caso, mediante los correspondientes apoderamientos que comúnmente se otorgan a determinados miembros por razones de funcionalidad y operativa.

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.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra está dirigida por un Director General y un Comité de Dirección. Respecto al órgano de gobierno, tal y como hemos señalado, el Consejo de Administración de Caja Navarra está integrado por 3 miembros pertenecientes al grupo de profesionales de prestigio (independientes).

4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

Caja Navarra es una institución de crédito de naturaleza fundacional y de carácter benéfico-social que no tiene accionistas.

Los empleados de Caja Navarra forman parte de los órganos de gobierno de la Entidad. Los dos Consejeros Generales correspondientes al sector de Empleados de la Caja, así como sus cuatro suplentes, son designados mediante un procedimiento de elección directa, en el que participan todos los empleados de la Caja.

En el proceso electoral participan como electores todos aquellos trabajadores vinculados a la Caja a través de una relación laboral común y que, en la fecha de inicio del proceso electoral, tengan una antigüedad mínima de un mes.

Por su parte, tienen la consideración de elegibles todos aquellos trabajadores vinculados a la Caja a través de una relación laboral común que reúnan los requisitos para ser Consejeros Generales y no se encuentren incurso en ninguna causa de incompatibilidad.

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno pueden presentar candidatos a Consejero General:

- a) Los Sindicatos legalmente constituidos que cuenten con algún representante entre los Delegados de Personal o miembros de los Comités de Empresa existentes en los diferentes centros de trabajo de la Caja.
- b) Los trabajadores que, ostentando la condición de elegibles descrita en el párrafo anterior, avalen su candidatura con, al menos, diez firmas de electores, sin que, a estos efectos, se admitan las firmas del propio candidato titular ni las de sus suplentes.

Los Consejeros Generales por el sector de Empleados se eligen por todos los trabajadores de la Caja, que reúnan los requisitos para ser electores mediante sufragio personal, directo, libre y secreto. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno de la Caja prevé la posibilidad de que los electores de Caja Navarra ejerzan su derecho de voto por correo, estableciendo un procedimiento específico al respecto.

Los empleados de la Caja que accedan a la condición de Consejeros Generales gozan de las mismas garantías que las establecidas en la legislación laboral vigente para los representantes legales de los trabajadores.

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 (incluyendo su desempeño social y ambiental).

Las remuneraciones del personal directivo de Caja Navarra comprenden una **parte fija** (que se descompone en diversos conceptos provenientes del Convenio y vinculados a la categoría profesional, tales como Salario Base y antigüedad, y los denominados “complementos de puesto” vinculados a la efectiva prestación de un determinado puesto o responsabilidad directiva) y una **parte variable** en función de la consecución de una serie de objetivos profesionales, de los resultados económicos de la Caja del año en curso y de los resultados más que económicos (ligados a la aplicación del Plan Estratégico Cantera, con un fuerte componente social y ambiental). Esta parte variable supone un porcentaje de la retribución fija que se devenga anualmente, y se determina en función del efectivo cumplimiento de una serie de indicadores vinculados a los objetivos de la Caja para ese año. Bajo el término personal clave de la Dirección se engloba a los integrantes del Comité de Dirección: la Dirección General de la Caja, las Direcciones Generales Adjuntas, las Subdirecciones Generales y Subdirecciones Generales Adjuntas y la Secretaría General.

4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

Son varios los procedimientos establecidos por los Estatutos de Caja Navarra para evitar posibles conflictos de interés entre la Entidad y sus Consejeros:

- Los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no podrán pertenecer al Consejo de Administración de más de cuatro Sociedades mercantiles a menos que medie autorización de la Comisión de Control (Art. 38.2 y 56.2 de los Estatutos de Caja Navarra).

A este respecto, la Comisión de Control en su sesión de fecha de 8 de noviembre de 2004, acordó autorizar¹⁵ a los efectos previstos en los Artículos 38.2 y 56.2 de los vigentes Estatutos de Caja Navarra, la pertenencia al Consejo de Administración y Comisión de Control, de todos aquellos integrantes de estos órganos que, tanto en su actual composición como en las que pudieran sucederles en el futuro, puedan pertenecer a los Consejos de Administración de más de cuatro Sociedades, sin perjuicio de que, con periodicidad anual, se revisase y actualizase la situación de presencia en Consejos de los integrantes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, y una vez recabada esa información, se diese cuenta de la misma a la Comisión de Control, a fin de que ésta realizase un seguimiento puntual de la situación existente en cada momento.

De conformidad con lo señalado en el párrafo anterior, la Comisión de Control en su sesión de 22 de noviembre de 2005, revisó la situación de concurrencia a Consejos existente entre los miembros del Consejo de Administración y la Comisión de Control.

- La Comisión Ejecutiva conoce y aprueba las concesiones de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Control, así como a sus familiares de primer grado y empresas sobre las que ostenten el control según el art. 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. Asimismo, se da cuenta de dichas operaciones en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control se sujetarán a los procedimientos y requisitos establecidos en el Reglamento Interno del Mercado de Valores de Caja Navarra, a estos efectos comunicarán las operaciones que realicen en el ámbito del mercado de valores, así como informarán de los posibles conflictos de interés que se deriven del ejercicio de sus funciones.
- Sometimiento a los deberes establecidos en el Estatuto del Consejero (prohibición del uso de activos de la Caja, independencia en el ejercicio de su cargo).

4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del más alto órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

En cuanto a la composición de los distintos Órganos de Gobierno en la que se reflejan los distintos intereses que confluyen en Caja Navarra nos remitimos a lo indicado en esta Memoria respecto de cada uno de ellos.

¹⁵ La autorización que concedió la Comisión de Control de Caja Navarra para excepcionar el número total de Consejos a los que podían pertenecer los miembros de la Comisión de Control y del Consejo de Administración, se fundamentó en los siguientes hechos: i) El respeto obligado por los Consejeros y miembros de la Comisión de Control al régimen de prohibiciones e incompatibilidades establecido en los artículos 17 a 19 de los Estatutos que impide la existencia de conflicto de intereses, ii) el hecho de que los Consejeros y miembros de la Comisión de Control queden sujetos, en las operaciones que realicen en relación con el mercado de valores, a las exigencias del Reglamento Interno de Conducta de Caja Navarra, iii) el hecho de que todas las operaciones de crédito, aval o garantía referidas tanto a los miembros de los distintos órganos de gobierno como a sus familiares, empresas y entidades vinculadas estén sometidas al trámite de información/aprobación por parte de la Comisión Ejecutiva, información al Banco de España e inclusión en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, iv) la cada vez mas frecuente multiplicidad de formas societarias en torno a una misma actividad empresarial, así como los cambios que el devenir del tráfico mercantil puede ocasionar en la estructura y composición de los órganos societarios.

Tal y como hemos señalado, en ninguno de los Órganos de Gobierno ni en las Comisiones o Comités de los mismos, la presencia de representantes de las Administraciones Públicas y Entidades o Corporaciones de Derecho Público supera el 50% del número total de sus miembros. Las instancias político-administrativas (esencialmente el Gobierno y Parlamento de Navarra) tienen la facultad de nombramiento o designación de solo cierto número de miembros pero sin necesidad de que los mismos pertenezcan al Gobierno o al Parlamento de Navarra, de manera que en la actual composición de los Órganos de Gobierno y de sus Comisiones, las Administraciones Públicas y Entidades o Corporaciones de Derecho Público no alcanzan ese límite del 50% (En el Consejo General: 26,66%; En el Consejo de Administración: 25% y en la Comisión de Control: 20%).

Asimismo, debe destacarse la presencia de profesionales de prestigio en el Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva y, Comisión de Personal, sin perjuicio de la asistencia de Asesores externos independientes dentro de la Comisión de Auditoria y la Comisión de Personal.

Por su parte, el Presidente, de cada uno de los órganos de gobierno de Caja Navarra, se asegura de que los miembros de estos órganos reciban con carácter previo y a lo largo de cada una de las sesiones información suficiente, además de propiciar el debate de cada uno de los asuntos que constituyen el orden del día.

Finalmente, actúa como Secretario de los distintos Órganos de Gobierno un profesional del Derecho, que además tiene la consideración de no Consejero, lo que garantiza la profesionalidad e independencia en el desarrollo de sus funciones. Entre las funciones principales del Secretario se encuentran:

- a) Velar para que las actuaciones de los miembros de los órganos de gobierno se ajusten a la letra y al espíritu de las leyes y de sus reglamentos.
- b) Velar para que las actuaciones de los miembros de los órganos de gobierno sean conforme con los Estatutos de Caja Navarra y con su Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno.
- c) Velar por el cumplimiento de las recomendaciones de gobierno Corporativo.

Asimismo, y tal y como se ha venido señalando todos los miembros de los órganos de gobierno tendrán derecho a recabar aquella información adicional que juzguen precisa en relación a los puntos que configuran el orden del día.

En el mismo sentido, los miembros de los órganos de gobierno de Caja Navarra tienen derecho a obtener de la Caja el asesoramiento que consideren preciso para el ejercicio de sus funciones.

Los miembros de los distintos órganos de gobierno de Caja Navarra dedican todo su esfuerzo y tiempo que resulte necesario para desempeñar sus funciones con eficacia. A tales efectos, los miembros de la Comisión de Control y el Consejo de Administración acudirán a las sesiones informativas que se organizan por Caja Navarra en su sede social en las que se tratan temas monográficos de absoluta actualidad relacionados con la actividad de Caja Navarra y que serán presentados y conducidos por profesionales de prestigio nacional e internacional relacionados con el mundo económico y social.

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.

Caja Navarra dispone de una misión, visión y valores formalmente definidos, que constituyen el posicionamiento estratégico de primer nivel de la entidad.

Misión: para el periodo de vigencia del Plan Estratégico Cantera (2007-2010): *“Desde la diferenciación, ser líderes en finanzas cívicas a través de la implantación de los ideales”.*

Visión: “La promoción del ejercicio de los ‘nuevos’ derechos de nuestros clientes, siendo pioneros en Banca Cívica, configurando a CAN como un referente de innovación social y financiera con el objetivo de competir mejor”.

Valores: A través de la implantación de 12 ideales (los valores de CAN), llegaremos a ser líderes en finanzas cívicas. Nuestros ideales son: ser una caja idealista, evolutiva, responsable, inteligente, transformadora, biológica, divertida, holística, sensible, creativa, buena y multicultural.

Regularmente, se realizan encuestas ‘Metacantera’ de valoración del grado de implantación de los ideales de Caja Navarra, que permite identificar cómo perciben los grupos de interés la entidad. Ver resultados en el apartado 4.17 de la Memoria.

Los principios que son relevantes en el desempeño económico, ambiental y social de CAN, así como los objetivos de gestión y su estado de implementación están ampliamente desarrollados dentro de los ‘Enfoques de gestión’ de las respectivas Dimensiones de la Memoria, destacando:

En materia ambiental:

Evaluación ambiental de créditos según los Principios de Ecuador

Caja Navarra está adherida a la nueva versión de los Principios de Ecuador, por los que se implantan criterios ambientales y sociales en la financiación de todos los proyectos (*Project Finance*) en los que participa cuyo coste supere los 10 millones de dólares (este umbral se ha rebajado de los 50 millones de dólares contemplados en la versión anterior de los Principios) y en los que el reembolso del préstamo depende de los ingresos que genere el proyecto una vez establecido y en funcionamiento. La entidad financiadora clasifica estos proyectos en tres categorías de riesgo y pide la toma de unas medidas de precaución de acuerdo con cada umbral de riesgo. CAN va más allá y extiende la aplicación de los Principios de Ecuador a todos los proyectos cuyo coste supere los 10 millones de dólares independientemente de la procedencia del reembolso del dinero.

Durante 2007 se realizó la evaluación ambiental de 90 operaciones (58% de incremento respecto a 2006), con un importe de 1.502.292.066 € (71% de incremento).

Principios de Ecuador	2007	2006
Nº operaciones evaluadas	90	57
Importe	1.502.292.066 €	879.148.557 €

En materia laboral, ambiental y de Derechos Humanos:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Caja Navarra está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y adoptó sus diez principios como guía aspiracional en materia de desempeño económico, ambiental y social.

Durante el año 2007, todos los contratos que ha firmado CAN con sus proveedores han incluido una cláusula de compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial. En este año, se ha realizado el Primer Informe de Progreso de CAN sobre el grado de implantación de los Principios, un documento que se realiza anualmente para evaluar el grado de compromiso de las entidades adheridas al Pacto Mundial. Se puede consultar en <http://www.pactomundial.org>.

Código Ético y de Conducta de Caja Navarra

Aparte de la Misión definida anteriormente, en Caja Navarra desde siempre han existido un conjunto de normas de actuación y comportamiento que han definido su cultura empresarial. En este sentido, rige para toda la plantilla el Código Ético y de Conducta de CAN, que recoge el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional de todas las

personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra. Entre esas normas, se concede máxima prioridad a los siguientes valores:

- Principios de igualdad de oportunidades, no discriminación por razón de raza, sexo, religión, edad, nacionalidad, ideología o cualquier otra condición ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Calidad del servicio y la atención al cliente.
- Independencia.
- Respeto a las normas.
- Profesionalidad.
- Transparencia y confidencialidad de actuaciones.
- Respeto de los derechos de todas las personas que trabajan en CAN.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías.
- Promoción del capital intelectual.
- Desarrollo de la formación y la carrera profesional.
- Fomento del trabajo en equipo.
- Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.

Dicho Código Ético y de Conducta puede ser consultado, junto a los otros dos reglamentos de conducta que siguen los empleados (Reglamento interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales) en la página web de Caja Navarra: <http://www.cajanavarra.es/>

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.

El Director General, con la colaboración de la alta dirección de la Caja y bajo la supervisión del Consejo de Administración, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente de la Caja, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y, en su caso, del Consejo General, lo que comprende la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se adopten en Caja Navarra.

La ejecución de la gestión ordinaria de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de Caja Navarra a la Directora de Responsabilidad Social Corporativa, quien coordina el Departamento de RSC. Mantiene una interlocución directa con el Director General sobre los temas que desarrolla el departamento, con carácter semanal.

Las normas de control e interrelación internas entre los distintos Órganos de Gobierno que inciden en el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados en cada uno de ellos, derivan esencialmente de la propia distribución de competencias y funciones entre dichos Órganos de Gobierno establecida estatutariamente.

En ese contexto, la Comisión Ejecutiva, sin perjuicio de su control por el Consejo de Administración en el marco de las relaciones de delegación entre uno y otro órgano de gobierno, ha de remitir copia de todos sus acuerdos, incluidas aquellas materias relacionadas con la gestión de oportunidades y riesgos medioambientales y sociales, al Presidente de la Comisión de Control. Asimismo, el Consejo de Administración remitirá copia de todos sus acuerdos al Presidente de la Comisión de Control en el ejercicio de las facultades de información y asesoramiento propias de esta Comisión.

Finalmente, será la Comisión de Control, quien de forma permanente, asume la facultad de proponer al Consejo General la suspensión de la eficacia de los acuerdos adoptados por el

Consejo de Administración cuando entienda que vulneran las disposiciones estatutarias o afecten a la situación patrimonial, a los resultados, al crédito de la Caja o a sus Clientes, realizando consecuentemente, en dicho contexto, una función continuada de supervisión de los acuerdos adoptados en el seno del Consejo y de su Comisión Ejecutiva.

4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del más alto órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

Sin perjuicio de lo expuesto en el apartado 4.9 anterior al que nos remitimos, debe destacarse que el Consejo General de Caja Navarra vigilará por el recto cumplimiento de las funciones de los miembros de la Comisión de Control, incluido el desempeño económico, ambiental y social, a los que puede separar del ejercicio de su cargo al incurrir en los requisitos, prohibiciones y causas de incompatibilidad previstas en los Estatutos para dichos miembros.

Asimismo, y en lo que respecta a la facultad que tiene la Comisión de Control de proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva (Art. 60.5 de los Estatutos de Caja Navarra) dicha propuesta de suspensión se eleva al Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra (Art. 61 de los Estatutos de Caja Navarra).

Compromiso con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Caja Navarra tiene en cuenta ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades: cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica/técnica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente. Así, en la gestión de riesgos, se ha adherido a los Principios de Ecuador, según los cuales evalúa los proyectos por sus niveles de riesgo ambiental y social -alto, medio y bajo- y se compromete a exigir medidas correctoras a todos los proyectos evaluados como de riesgo alto o medio y a no concederles financiación en caso de no cumplirlas.

Igualmente, en las oficinas de Caja Navarra de nueva construcción o en la renovación de las ya existentes, se han excluido materiales sobre los que existan dudas acerca de sus consecuencias ambientales. Ver indicadores EC2 y EN7 de esta Memoria.

4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

Los programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente por Caja Navarra los deciden sus clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. El importe total fue de 50.250.000 euros, asignados por 530.362 clientes a un total de 2.723 proyectos de entidades sociales (más información en 4.17).

Como ya se ha comentado en el indicador 4.8 de esta Memoria, la entidad ha adoptado la nueva versión de los principios de Ecuador, así como también está adherida al Pacto mundial de las Naciones Unidas en su aplicación de los 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, protección ambiental y lucha contra la corrupción.

Desde enero de 2006, a todos los proveedores (excepto en aquellos casos puntuales con los que realizan contratos de adhesión, que por su naturaleza no lo permiten) se les transmiten los principios del Pacto Mundial mediante una cláusula en los contratos, y también se les exige otra de compromiso con el medio ambiente.

Caja Navarra renovó en 2007 su la Certificación de Gestión Ambiental ISO14001, que la posee desde 2006.

Caja Navarra ha sido miembro del grupo piloto español para la evaluación del Suplemento del GRI para Entidades Financieras.

4.13. Principales sociedades a las que se pertenezca (tales como asociaciones sectoriales), y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.

Caja Navarra se ha adherido desde su origen a la “Alianza Europea para la RSC”, iniciativa de la Comisión Europea a la que se han unido 33 empresas europeas de gran relevancia en el grupo inicial. Caja Navarra es miembro activo de entidades líderes en la RSC, tales como la Fundación Forética, la Fundación Empresa y Sociedad, la Asociación española del Pacto Mundial-ASEPAM o la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas-AECA, y es Organizational Stakeholder del Global Reporting Initiative, que publica la guía de elaboración de Memorias de RSC más seguida a nivel mundial. Igualmente Caja Navarra es fundadora del Observatorio Navarro de RSE y es asociada-fundadora de la Central de Compras Responsables Nexos.

A nivel sectorial, Caja Navarra es miembro de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica y sociedad en general. Los clientes, empleados, entidades sociales y administraciones públicas están representados en los órganos de gobierno corporativo de la entidad.

4.15. Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.

La estructura organizativa de Caja Navarra coloca al cliente en el centro de sus decisiones, y los ideales que inspiran el trabajo y las relaciones con los mismos perfilan una Caja que es pionera en Banca Cívica.

Para Caja Navarra, la sostenibilidad va más allá del medioambiente e incorpora aspectos económicos, sociales y éticos. También se aplica de cara a la relación con los empleados, otro grupo de vital interés, con los que se quiere asegurar su crecimiento armónico en la empresa (formación, flexibilidad, conciliación, libertad). Ver también el apartado 1.2 y el 4.17.

Siendo la finalidad principal de Caja Navarra, tal y como se recoge en el artículo 4 de sus estatutos, perseguir la consecución de intereses generales mediante el incremento de la riqueza y desarrollo económico y social, un importantísimo grupo de interés es la sociedad a la que debe repercutir ese desarrollo económico y social.

Las entidades sociales son especialmente importantes para Caja Navarra pues ellas presentaron los más de 2.700 proyectos sociales que los clientes decidieron financiar con los beneficios que generaban en CAN.

En el año 2007 hemos incluido un nuevo grupo de interés: los expertos y comunidad académica, que consideramos de gran relevancia para Caja Navarra.

4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.

La estrategia de CAN está fuertemente focalizada en la diferenciación y orientación al cliente.

Es clave para el desarrollo de esta estrategia conocer y dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Para ello se han desarrollado metodologías sistemáticas de diálogo y comunicación con ellos, un enfoque que ha hecho que **la innovación social y financiera** que promulga CAN sea **fruto del diálogo con los grupos de interés**.

En 2007 se definió el modelo de innovación social y financiera de CAN y se integró en la estrategia global de la entidad. La clave del mismo es la participación de los grupos de interés.

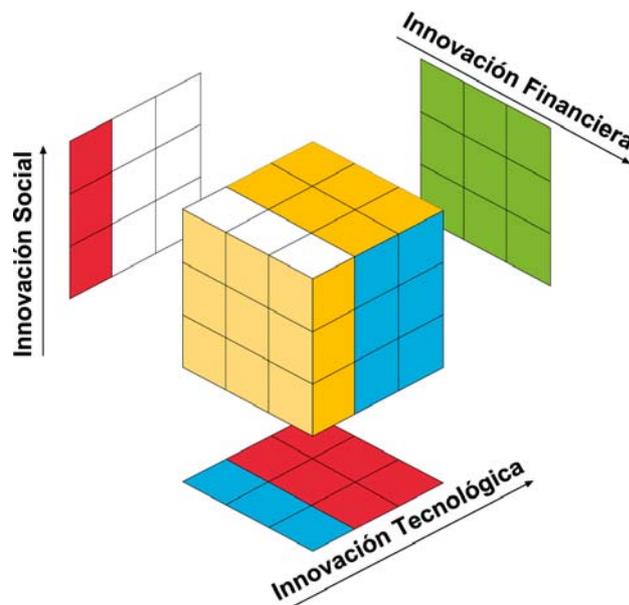
Caja Navarra entiende por innovación un proceso que convierte ideas creativas sobre cualquier ámbito en aplicaciones prácticas que proporcionan valor a nuestros grupos de interés, y especialmente, a los clientes actuales o potenciales, de acuerdo con nuestra estrategia de diferenciación y orientación al cliente. El proceso se basa en los siguientes principios:

- Para competir mejor.
- No es igual a investigación.
- Abarca todo: en todos los ámbitos de gestión de CAN, productos, servicios, tecnología...
- Genética: como rasgo diferencial de la Caja, uno de sus sellos de identidad.
- De 10 a 1: estudiar el máximo número de ideas para conseguir seleccionar las mejores. Ninguna idea es desechada: incluso las consideradas 'sin potencial' presente son guardadas para el futuro.
- Implantada: si no se implanta no se considera innovación.

Para gestionar adecuadamente, se ha diseñado un conjunto de canales y herramientas que favorecen la participación de todos los grupos de interés en la generación de ideas, así como su posterior implantación.

Caja Navarra considera la innovación en tres grandes bloques: "financiera", "social" y "tecnológica", aunque esta última siempre esta concebida como soporte a alguna de las dos anteriores.

Así, las ideas que se puedan generar fruto del proceso de innovación se pueden clasificar según "el cubo de la innovación" de CAN. Dicho cubo nos marca el perfil social, financiero y tecnológico de las mismas, en función de la dimensión en que lo abordemos.

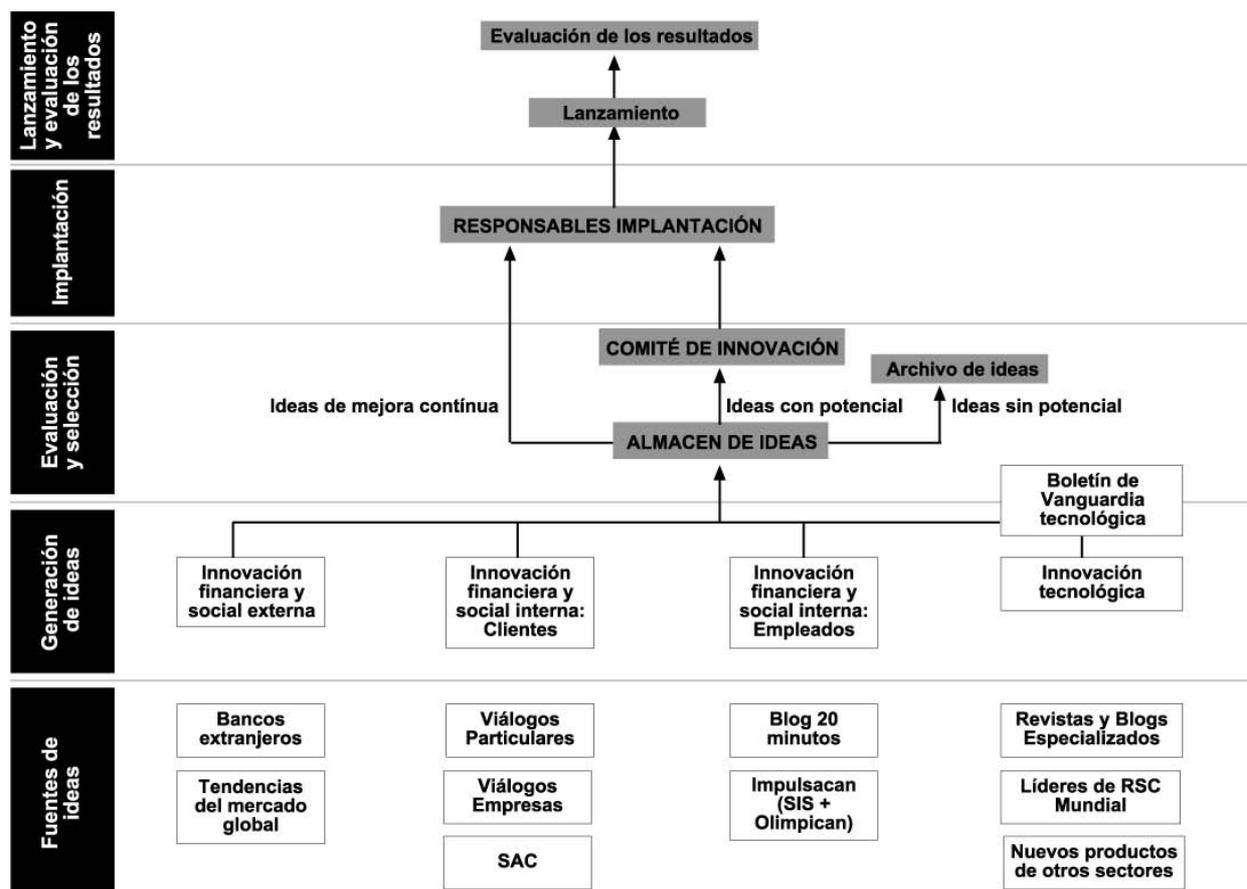


Flujograma de la innovación CAN

Como se ve en el flujograma, las fuentes de innovación de CAN son sus principales grupos de interés a través de canales de diálogo establecidos con ellos. Se distinguen cuatro grupos de fuentes de innovación:

- Externa: tendencias del mercado; análisis de experiencias punteras extranjeras, financieras o no financieras, para extenderlas a la actividad CAN.

- Interna: clientes. A través de los diversos canales de diálogo.
- Interna: empleados. Igualmente, a través de los canales de diálogo.
- Innovación tecnológica.



Una pieza clave de todo este proceso es el Comité de Innovación de CAN, compuesto por el Director General y por representantes de las áreas de Intangibles, Marketing, RSC, Fundación, Comunicación, Particulares, Empresas, Tecnología, Organización e Inmovilizado, de forma que se cubran las funciones de visión estratégica, diseño, clientes y fabricación.

Sus objetivos principales son los siguientes:

- Aprobar el estudio de cada una de las iniciativas propuestas.
- Priorizarlas y ordenarlas en el tiempo.
- Aprobar, tras un análisis exhaustivo la puesta en marcha de cada una de las ideas.

Los resultados de este modelo de innovación CAN estarán disponibles en la Memoria de Responsabilidad Social 2008.

A continuación, describimos las diferentes vías de diálogo y participación que hemos adoptado con nuestros grupos de interés:

- Clientes.
- Empleados.
- Proveedores.
- Entidades sociales.
- Administraciones públicas.
- Expertos y comunidad académica.
- Sociedad en general.

a) Participación y diálogo con los clientes a través de:

- **Elección de proyectos sociales** por los clientes a través de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’. Un total de 530.362 clientes eligieron proyectos sociales. Los resultados de la elección, que se presentan en el apartado 4.17., constituyen una fuente de la mayor importancia para conocer las preferencias de los clientes y ciudadanos en materia de intervención social.
- **Viálogos:** vía de comunicación activa con los clientes basada en preguntarles qué se hace mal, cómo se podría mejorar y en qué les puede ayudar CAN. A partir de sus respuestas, CAN adopta compromisos públicos, desarrolla las iniciativas propuestas por los clientes y rinde públicamente cuentas de los avances en su implantación. Ver resultados en el apartado 4.17.
- **Voluntariado** (véase el apartado 4.17).
- **Encuestas a clientes/opinión pública:** La principal es la encuesta ‘Metacanteras’ de valoración del grado de implantación de los ideales de Caja Navarra, que permite identificar cómo perciben los clientes la entidad. Estas encuestas se realizan con todos los segmentos de clientes, tanto personas físicas como clientes empresa.
- Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN (véase el apartado 4.17).
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC):** el SAC es una unidad orientada a escuchar, atender y responder las necesidades de nuestros clientes, dando soluciones adecuadas a las diversas situaciones planteadas. Rige su funcionamiento de acuerdo a la orden ECO 734/2004 de 11 de marzo de 2004, que lo posiciona como un servicio neutral encargado de mediar entre los intereses de la entidad y los de nuestros clientes. Además, se esfuerza por cuidar y mejorar la relación con ellos y, por consiguiente, fidelizarlos.
- **‘Focus Groups’** con segmentos para identificar sus necesidades específicas (véase el apartado 4.17).
- **Cesión de espacios** (véase el apartado 4.17).
- **Encuestas específicas a clientes sobre la Memoria de RSC y sobre la Acción Social de Caja Navarra.** En mayo de 2007 se realizó una encuesta a una muestra de 1.585 clientes CAN de diversas zonas geográficas con una sección sobre la RSC de la entidad. Los resultados se reportan en el apartado 4.17.

b) Participación y diálogo con los empleados a través de:

- **Relaciones laborales estructuradas:** convenio, comisiones paritarias, diálogo dirección/sindicatos, etc.
- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**
- **Encuesta de clima laboral.** En 2007 se llevó a cabo el proyecto Clima Cantera (encuesta de clima laboral). El objetivo global era obtener un diagnóstico fiable del grado de satisfacción de los profesionales de CAN sobre la implantación de los ideales recogidos en el Plan Estratégico ‘Cantera’.
- **Sistemas de participación Impulsacan:** para impulsar y canalizar las iniciativas de los empleados, en 2007 se organizó un sistema global ‘Impulsacan’, integrado por un canal de nueva creación, ‘Olimpican’, orientado a cuestiones que exigen soluciones innovadoras y que fomentan la diferenciación, por el “blog 20 minutos”, plataforma de participación libre y anónima que permite exponer ideas, compartirlas y abrirlas a las consideraciones de los demás, y por el ya existente Sistema de Iniciativas y Sugerencias-SIS, más orientado a la mejora continua. Olimpican es un concurso entre los empleados que solicita ideas innovadoras sobre temas concretos que ayuden a implantar la estrategia de CAN. Los ganadores obtienen premios e incentivos económicos. La participación en Olimpican se realiza dentro de la jornada laboral, pues busca materializar uno de los principios del Plan Estratégico de CAN: dedicar todos los días 20 minutos a pensar. Todas las sugerencias son evaluadas y guardadas en un almacén de

sugerencias, incluso las no implantadas. El resultado ha sido muy positivo, como se puede ver en el indicador 4.17.

- **Voluntariado de empleados:** los empleados pueden dedicar hasta dos horas al día a actividades de voluntariado en entidades que hayan pedido apoyo a CAN a través de 'Tú eliges: tú decides', que se considerarán como horas trabajadas. Los empleados tendrán flexibilidad de horario para desarrollar su labor social.
- **Proyectos transversales:** vía de transformación de servicios al cliente. Estos proyectos están formados por equipos de distintos departamentos que trabajan en un tema común.
- **Desayunos frecuentes de trabajo dirección/plantilla.**
- **Encuestas específicas a empleados sobre la Memoria de RSC y sobre la Acción Social de Caja Navarra.**

c) Participación y diálogo con los proveedores a través de:

- **Mejoras en el método de compras,** mediante un proceso centralizado y sistematizado en el que los posibles proveedores ayudan a concretar los pliegos de condiciones bajo principios de igualdad de oportunidades y objetividad en las adjudicaciones, entre otros.

d) Participación y diálogo con las entidades sociales a través de:

- **Presentación de proyectos sociales a la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'**, para que los clientes los financien mediante sus elecciones sociales.
- **Puntos de encuentro:** expresión de la participación a través de la Banca Cívica. Los puntos de encuentro reúnen a las entidades sociales y sus asociados con los clientes y ciudadanos, con el objetivo de que las entidades sociales presenten sus proyectos, rindan cuentas del destino de su dinero a los clientes que les han apoyado, y encuentren el apoyo necesario para llevar adelante sus proyectos a través de ofertas de participación y voluntariado.
- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

e) Participación y diálogo con las administraciones públicas a través de:

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

f) Participación y diálogo con los expertos y comunidad académica a través de:

- **'Saviálogos, encuentros con el saber'**. Foro de pensamiento de intelectuales de la escena social y económica liderado por CAN. En él se pretende aportar visiones y soluciones desde una reflexión profunda y pausada.
- **Diálogo y comunicación fluida con académicos expertos en RSC,** respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar.
- **Escuelas de negocios,** en las que se realizan casos de estudio sobre la entidad.

g) Participación y diálogo con la sociedad en general a través de:

- **Estudio y seguimiento de las tendencias avanzadas de RSC.**
- **Tribucan,** el proyecto educativo de CAN que pretende involucrar a la sociedad en el fomento de los valores cívicos de los estudiantes.

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.

Del diálogo constante con los diferentes grupos de interés a través de las diferentes herramientas dispuestas para ello mencionadas en el apartado 4.16., Caja Navarra ha detectado numerosos aspectos que conforman las expectativas y necesidades de nuestros diferentes grupos de interés. En este apartado veremos cómo ha respondido CAN en cada uno de los canales de participación y el resultado de éstos, que no sólo han sido esenciales para la elaboración de la presente Memoria, sino también para la determinación de la propia estrategia de la entidad.

De forma similar al indicador 4.16., este apartado lo desarrollamos en los siguientes puntos:

- a) Clientes.
- b) Empleados.
- c) Proveedores.
- d) Entidades sociales.
- e) Administraciones públicas.
- f) Expertos y comunidad académica.
- g) Sociedad en general.

a) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con clientes:

- **Elección de proyectos sociales.**

Las decisiones de los 530.362 clientes de Caja Navarra que han participado en 2007 en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' han configurado el destino del 100% de la Obra Social (50,25 millones de euros) que se va a distribuir en 2008.

Para fomentar el ejercicio de ese derecho y hacerles conscientes del poder de transformación social de sus decisiones, individualmente y por escrito, se ha comunicado a todos los clientes el dinero que CAN ha ganado con cada uno de ellos, y la cantidad exacta que han destinado a los proyectos sociales que han decidido financiar.

Los clientes han decidido apoyar en 2007 un total de 2.723 proyectos, entre los que se distribuirán los 50,25 millones de euros que configurarán la Obra Social de 2008. Agrupando los proyectos por grandes líneas, la síntesis de la elección de los clientes ha sido la siguiente:

Líneas	2007	2006	2005
Discapacidad y asistencia	32,40	27,78	34,5
Bienestar, deporte y ocio	18,10	15,11	9,23
Cooperación	17,00	10,73	13,41
Investigación	8,70	12,63	15,67
Conservación del patrimonio	7,80	5,92	2,71
Medio ambiente	6,50	10,54	13,66
Cultura	6,20	13,03	5,73
Empleo y emprendedores	3,30	4,26	5,09
Total	100%	100%	100%

En 2007, la Banca Cívica ha distribuido 42 millones de euros entre los 1.306 proyectos presentados en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' por 1.064 entidades sin ánimo de lucro.

Esta distribución se ha realizado en función de las decisiones de los 462.160 clientes de Caja Navarra que en 2006 ejercieron su derecho de elección social.

Para una información global sobre la acción social de Caja Navarra, ver indicador SOC1 del Suplemento para Entidades Financieras

- **Viálogos:**

Preguntando a empresarios e instituciones cuáles eran sus necesidades y qué apoyo esperaban de Caja Navarra a través de la realización de 1.800 encuestas y de las jornadas Viálogos (un total de 23 al finalizar 2007), se han seguido obteniendo respuestas que han hecho que CAN adquiriera 14 nuevos compromisos en 2007 con emprendedores, PYMES, empresarias y directivas, cooperativas...

Exponemos a continuación alguno de los 82 compromisos adquiridos con nuestros clientes empresa y su grado de cumplimiento:

- **Reforzar la unidad de negocio internacional.**

En el año 2007 se ha gestionado un volumen total de negocio por importe de 2.082 millones de euros (un 12% más que el año anterior).

Dentro del proceso de internacionalización de la Caja, se han abierto las sociedades VialEste Polska, VialEste CZ, VialEste Rumania y Vialamérica en Polonia, Rep. Checa, Rumanía y EEUU respectivamente. Estas sociedades dan servicios a nuestros clientes de consultoría en internacionalización e implantación en el exterior.

Además, se ha firmado un acuerdo de referencia de clientes con el banco Nordea Bank Polska para el apoyo financiero de nuestros clientes en Polonia. Este acuerdo se une al ya existente con Wachovia Bank en Estados Unidos.

Se ha acompañado a empresas en sus viajes de internacionalización a Estados Unidos, Emiratos Arabes, India, Francia, Alemania e Inglaterra. Además, se ha solicitado la Libre Prestación de Servicios en Bélgica. Con ello se quiere prestar servicios financieros a la comunidad de funcionarios españoles que trabaja en la Comisión Europea.

- **Calidad y mejora: Reunión del comité de riesgos todos los días, con respuesta por escrito con motivos y recomendaciones.**

Sigue manteniéndose la reunión diaria del comité de riesgos, con participación del mayor nivel de decisión en materia crediticia. A lo largo de 2007 el comité se ha convertido en itinerante, teniendo su sede semanal en las diferentes provincias donde CAN está presente. En las operaciones que están acogidas al compromiso Viálogos de respuesta en 48/72 horas, se envía automáticamente un correo electrónico o un SMS a la empresa, indicando que se ha finalizado el estudio de su propuesta de riesgos y que pueden ponerse en contacto con su gestor.

- **Aprobación de riesgos en 48/72 horas con pago de 100 € por incumplimiento de compromiso.**

En 12 ocasiones no se cumplieron los objetivos suponiendo este dato un 0,19% de incumplimientos del total de 6.258 operaciones acogidas al compromiso de respuesta y un desembolso de 1.200 €.

- **Mejora de precios.**

En el año 2007 se sigue calculando el RORAC y fijando precios en función de la prima de riesgo del cliente para todas las propuestas del segmento de empresas.

- **Asesoramiento de tesorería: informe mensual y visita anual.**

Diseño y cotización de coberturas de tipos de interés, tipos de cambio y materias primas de forma individualizada por cliente. En el 2007 se cerraron 82 operaciones de cobertura por un importe nominal de 190.000.000 €. Se cotizaron alrededor de 300 operaciones.

En el entorno de Vialogos se ha colaborado en la formación a empresarios y clientes sobre la situación económica y coberturas.

Elaboración de productos estructurados de inversión de forma personalizada para clientes.

o **Preclasificaciones de empresa.**

Durante el año 2007 se realizaron 2.252 preclasificaciones de empresas tanto clientes como no clientes. Esto supone, con respecto al año 2006, un incremento del 321 %.

• **Voluntariado.**

Participar activamente y ser voluntario en los proyectos elegidos es uno de los derechos de los clientes de CAN, cuyo ejercicio se garantiza a través de VolCan, el servicio de promoción de la participación activa y el voluntariado de Caja Navarra, que organiza Puntos de Encuentro en los que las entidades sociales y los clientes confluyen para dar solución a las ofertas de voluntariado existentes.

En el año 2007, VolCan movilizó 8.812 ofertas de voluntariado, de las que se cubrieron 2.951 con la participación de 2.750 clientes que se convirtieron en voluntarios y que realizaron un trabajo solidario que superó las 22.000 horas.

	2007
Plazas voluntariado cubiertas	2.951
Cientes voluntarios	2.750
Horas voluntariado	22.000
Puntos de encuentro	5
Asistentes a los puntos de Encuentro	18.000
Cursos de voluntariado: asistentes	417

• **Encuestas a clientes/opinión pública:**

Encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los clientes:

- o **Encuesta 'Metacanteras'** de la valoración del grado de implantación de los ideales en Caja Navarra. Ésta es la encuesta principal de CAN sobre sus clientes, pues mide a la entidad según el grado de implantación de sus ideales estratégicos. Los clientes nos dan una puntuación media de 6,99 puntos sobre 10 (mejora de 4,2%), siendo los ideales más destacados los de ser una entidad biológica, multicultural, sensible e idealista. Por el contrario, los ideales con mayor margen de mejora de CAN según, los clientes, son los de ser una entidad holística y responsable.

	2007	2006	2005
Cientes particulares: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	6,99	6,71	---
Cientes empresa: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	7,05	---	---

IDEALES MÁS VALORADOS: ser una Caja...	PUNTUACIÓN
BIOLÓGICA	7,66
MULTICULTURAL	7,26

SENSIBLE	7,07
IDEALISTA	7,06

IDEALES CON MAYOR MARGEN DE MEJORA: ser una Caja...	PUNTUACIÓN
HOLÍSTICA	6,64
RESPONSABLE	6,72

CAN dispone de un conjunto de 'acciones-guía' que sirven de pautas de actuación para implantar adecuadamente los ideales. Exponemos un ejemplo de acciones guía para la plantilla, para mejorar la valoración de la implantación de los ideales con mayor margen de mejora:

HOLÍSTICA	La plantilla de Red debe recoger al mes al menos 5 cuestionarios Viálogos de clientes, preguntarse cómo siente a los clientes y qué persigue en su trabajo con ellos...porque son los clientes quienes escriben el guión.
RESPONSABLE	Llamar a los clientes a los que se ha dicho "no" un mes después para saber como están y si se puede hacer algo más por ellos...porque queremos saber el coste de nuestros "no".

o **Estudio EQUOS-STIGA 2007 de Análisis de Calidad Objetiva en redes Comerciales Bancarias.**

En este estudio de ámbito nacional, Caja Navarra ocupó en 2007 el puesto nº 33 de 103 entidades analizadas con 7,28 puntos, situándose por encima de la media que fue de 7,24 puntos.

• **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

Participación con voz y voto en el Consejo General de CAN: opiniones y propuestas sobre todas las cuestiones de estrategia de Caja Navarra tratadas en su Consejo General.

Grupo	Número de Consejeros Generales	Representación sobre el total
Impositores (clientes)	5	16,67%

Asimismo, los clientes forman parte del Consejo de Administración de CAN (órgano de dirección, administración y representación de Caja Navarra, con plenas competencias en relación al desarrollo de las actividades que integran el objeto de la entidad), de la Comisión de Control y de las Comisiones Delegadas:

Grupo	Número de miembros del Consejo de Admón.	Representación sobre el total
Impositores (clientes)	1	6,25%

• **Servicio de Atención al Cliente (SAC):**

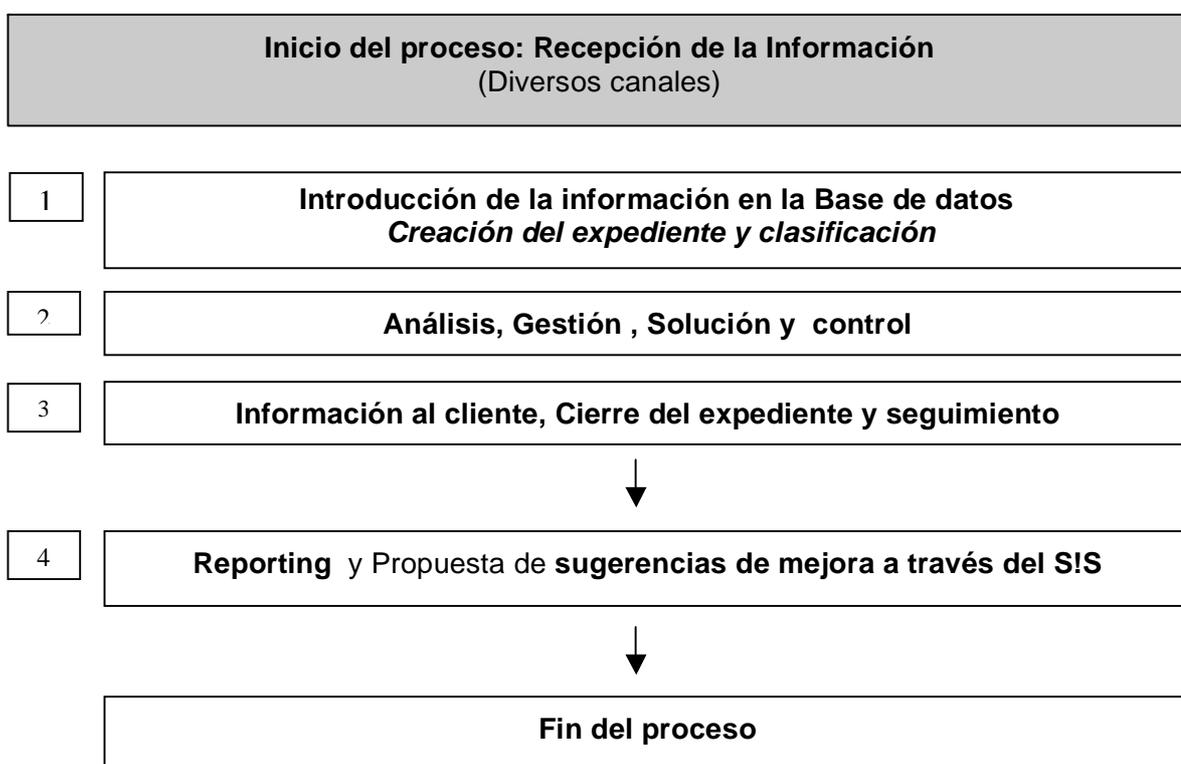
Como hemos comentado en el apartado 4.16., el SAC es un servicio neutral encargado de mediar entre los intereses de CAN y los de los clientes, que debe atender y responder adecuadamente a las necesidades que éstos planteen.

Una novedad importante introducida en el servicio en 2007 es una mayor integración del SAC (clientes) con el Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S (interno) en una unidad global denominada 'Impulsacan', de forma que se obtengan opciones de mejora para la entidad.

De esta integración de mejoras procedentes de clientes internos y externos sale una información muy valiosa que se clasifica y gestiona en dos partes:

- **Nacimiento de las 'Mejoras de Implantación Inmediata'**: buscando la mejora continua en el servicio que prestamos a nuestros clientes y evitando así quejas y reclamaciones provocadas por situaciones similares.
- **Creación de un Archivo de "Casos Reales"** que es trasladado al departamento de Desarrollo de personas, con el que pretendemos aprender de nuestros errores e implantar medidas que ayuden a prevenir incidencias similares.

Todo ello se plasma en un proceso que se sintetiza en el siguiente mapa:



A continuación sintetizamos las actuaciones de 2007 según los principales objetivos marcados para el ejercicio:

1. **Dar respuesta a los problemas planteados por los usuarios.** A lo largo de 2007 se prestaron un total de 853 servicios, con un **plazo de resolución medio de 4 días** (la media del sector está en 15 días).

Tipología de peticiones atendidas:

Concepto	Número	%
Quejas	598	70%

Reclamaciones	140	16,5%
Consultas	51	6 %
Sugerencias/Peticiones	60	7 %
Felicitaciones	4	0,5%
Total	853	100%

Las incidencias recibidas recibieron el siguiente tratamiento:

Tratamiento	Año 2007	Año 2006	Año 2005
Gestionadas y notificadas	706 (82,77%)	732	782
Resueltas a favor del cliente	102 (11,96%)	(93,25%)	(90,72 %)
Acuerdo compartido entidad/cliente	8 (0,93%)	6 (0,76%)	3 (0,3%)
Resueltas favor de la entidad	15 (1,76%)	4 (0,50%)	15 (1,7%)
Retiradas por el cliente	3 (0,35%)	3 (0,39%)	3 (0,3%)
Desestimadas por la entidad	19 (2,23%)	37 (4,71%)	58 (6,7%)
Allanamiento	0	3 (0,39%)	1 (0,1%)
Total	853	785	862

2. Contribuir al progreso de CAN, aprendiendo de los errores y estableciendo soluciones para evitarlos.

A través del SAC se canalizaron **35** sugerencias de mejora, de las que se implantaron **21**. Además, se han trasladado recomendaciones de mejora a numerosos departamentos y se ha apoyado en la publicación de notas internas relacionadas con su actividad, que buscan evitar incidencias y favorecer la operatividad.

3. Reducir las reclamaciones ante el Banco de España.

Buscamos dar soluciones de calidad y adecuadas a las necesidades de los clientes, que eviten reclamaciones ante el Banco de España.

Los casos recurridos por nuestros clientes (previa resolución interna) ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (S.E.R.B.E.) ascienden a un total de 7, de los que 5 son quejas/reclamaciones y 2 solicitudes de información (consultas). El número de reclamaciones de este tipo ha disminuido considerablemente respecto del ejercicio anterior (que registramos 14 expedientes), lo que nos posiciona muy favorablemente en términos de riesgo reputacional y contribuye a minimizarlo.

Clasificación de los expedientes según tipo de resolución:

Tipo de resolución	Nº total de casos
A favor de la entidad	3
A favor del Cliente	2

- **‘Focus Groups’** con segmentos para identificar sus necesidades específicas. Además de los estudios realizados de manera sistemática, CAN realiza como complemento múltiples ‘focus groups’ y estudios e investigaciones de mercado puntuales. Todo ello de cara a conocer las necesidades de los clientes respecto al sector financiero y concretamente respecto a Caja Navarra, materializando el claro compromiso, orientación y estructura en torno al cliente. Destacamos en 2007 los ‘focus groups’ sobre ‘Imagen y posicionamiento de CAN en el mercado de los seguros’ y el “test de concepto/producto hipoteca llave en mano”.

- **Cesión de espacios.**

Caja Navarra pone a disposición de los clientes, gratuitamente los espacios e instalaciones (proyectors, conexiones a Internet, equipos de videoconferencia, etc.) para su uso; tanto las oficinas Cancha como el Centro de Encuentro con Clientes, en la primera planta de la sede social. Esta cesión comprende la utilización de los mismos, tanto a nivel particular como profesional.

- **Encuestas específicas a clientes sobre la Memoria de RSC y sobre la Acción Social de Caja Navarra.**

Respecto a la Memoria de RSC, los resultados fueron los siguientes:

¿Qué actuaciones de CAN conocen los clientes en materia de RSC?	% conocimiento
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	53%
Tú eliges: tú decides	24%
Viálogos	10%
Finanzas cívicas	6%
Transparencia	3%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	2%
Relación de CAN con sus empleados	0,5%
Sostenibilidad y medio ambiente	0,5%
Otros	1%
Total	100%

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	% conocimiento
Sí, la he leído completa	3%
Sí, pero no la he leído con detalle	15%
Sí, pero no la he leído	12%
Sí, pero no he sabido encontrarla	21%
No, no la conozco	69%
Total	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	% importancia
Acción social CAN	19%
Desempeño ambiental	15%
Desempeño económico	13%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	12%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	12%
Relación de CAN con sus empleados	9%
Perfil de la organización	8%
Gobierno corporativo	4%
Otros (sin precisar)	62%

Las respuestas señaladas son importantes porque provienen de fuentes empíricas. De ellas destaca el escaso conocimiento de la Memoria RSC por los clientes, lo cual es similar a lo indicado por otros estudios de otras entidades. En lo referente a aspectos que desearían que se trataran en las memorias RSC, destacan la acción social y el desempeño ambiental, aunque, tal vez, lo más destacado sea lo inespecífico de las sugerencias.

Este tipo de encuestas debería aportar luz sobre lo que es *material* para los clientes en cuestiones de RSC y, eventualmente, proporcionar sugerencias de modificación o mejora para futuras memorias RSC. En la práctica, los resultados obtenidos nos confirman en seguir reportando contenidos similares, según la Guía G3 del GRI; y nos indican que las opciones de mejora se hallan en la difusión de contenidos y de la Memoria de RSC en sí misma.

• **Otros aspectos/resultados.**

Para satisfacer las necesidades de comunicación con los clientes respondiendo a sus diferentes sensibilidades lingüísticas, y con el objetivo de atender a todas las personas en el idioma en el que se sientan más cómodas, se ha adoptado una serie de medidas:

- Elección de idioma de comunicación de los clientes tanto por persona como por cuenta o tarjeta en castellano, euskera, catalán o formato bilingüe (euskera+ castellano).
- Cheques y pagarés bilingües.
- Folletos y carteles en los tres idiomas.
- Impresos de uso habitual con los clientes: en tres formatos.
- Web de Caja Navarra (www.can.es) en cuatro idiomas: castellano, euskera, catalán e inglés (versión abreviada en inglés en 2007; versión completa prevista para 2008). Otras entidades ofrecen su web únicamente en castellano y opcionalmente en el idioma de su comunidad de origen, mientras que Caja Navarra es la única entidad que ofrece su web simultáneamente en todos los idiomas oficiales de las comunidades autónomas donde está implantada.

b) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con empleados:

- **Relaciones laborales estructuradas:** El II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra tiene vigencia hasta que finalice el año 2008, y prevé la

participación de la plantilla a través de sus representantes sindicales en una serie de Comités y Comisiones que tienen un impacto directo en las personas que conforman CAN. Estos órganos, además de los Comités de Empresa, son: la Comisión de Personal (que trata asuntos que afecten a modificaciones de las condiciones de trabajo del personal, valoración de los puestos de trabajo, etc); la Comisión de Tiempo de Trabajo y Productividad (estudio de tiempos de trabajo y eficiencia); la Comisión de Selección, Formación y Promoción (seguimiento de los procesos de selección, formación, etc.); y el Comité de Seguridad y Salud Laboral (desarrollo de programas de prevención y seguridad laboral). Los resultados obtenidos en el año 2007 están señalados en el apartado “*Prácticas laborales y ética del trabajo*” de esta memoria.

• **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

Participación con voz y voto en el Consejo General de CAN: opiniones y propuestas sobre todas las cuestiones de estrategia de Caja Navarra tratadas en su Consejo General.

Grupo	Número de Consejeros Generales	Representación sobre el total
Empleados	2	6,66%

Asimismo, los empleados forman parte del Consejo de Administración de CAN (órgano de dirección, administración y representación de Caja Navarra, con plenas competencias en relación al desarrollo de las actividades que integran el objeto de la entidad), de la Comisión de Control y las Comisiones Delegadas:

Grupo	Número de miembros del Consejo de Admón.	Representación sobre el total
Empleados	1	6,25

Grupo	Número de miembros en la Comisión de Control	Representación sobre el total
Empleados	1	10%

• **Encuesta de clima laboral.**

En el año 2007 se ha realizado la primera encuesta de clima laboral en CAN. Índice de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN: 7,56. Para garantizar la fiabilidad ha sido fundamental:

- Buscar la máxima participación. Se envió la encuesta a los 1.913 profesionales de CAN, con un grado de participación superior al 80%.
- Garantizar confidencialidad y anonimato.
- Dar a conocer el fin buscado por CAN con este proyecto a todos los profesionales de CAN.

Se utilizaron 5 criterios de segmentación: edad, sexo, antigüedad, puesto y lugar de trabajo; y se analizaron 4 grandes factores:

- Prestigio/Orgullo de pertenencia
- Conciliación con la vida familiar
- Ambiente de trabajo
- Calidad de dirección/ambiente de trabajo

Clima laboral	2007
Empleados: encuesta 'Metacanterá' de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	7,56 (sobre 10)

El resultado de la encuesta de clima a nivel global ha sido de 3,78/5 (7,56/10), con un índice de participación de 81,4%. Los ideales con grado de implantación más fuerte en opinión de los empleados han sido los que guardan relación con la armonía de las relaciones humanas y la preocupación por los clientes (ideales de ser una caja biológica, buena y evolutiva). Los ideales percibidos con grado de implantación más débil son los que tienen que ver con las relaciones de equidad y la percepción de diferenciación por los clientes (ser una entidad responsable, creativa, multicultural e idealista).

Como consecuencia de la encuesta de clima se han identificado tres colectivos con inquietudes en alguno de los factores evaluados (respuestas por debajo de la media):

- Mayores de 51 años.
- Miembros de la red entre 26 y 40 años.
- Servicios al cliente.

Por ello, se han convocado sesiones de trabajo con miembros de cada colectivo dirigidas a realizar propuestas de mejora en cada uno de los temas tratados.

Como consecuencia de estos 'focus groups', se ha establecido una serie de líneas de actuación:

- Creación de un equipo para cubrir bajas que se pudieran producir de manera puntual.
- Equipo Cancha. Creación de un equipo responsable de la organización de toda actividad previa y posterior a la celebración de una actividad Cancha.
- Análisis de la ubicación geográfica de los profesionales en Madrid.
- Involucrar a la red en el establecimiento de los objetivos económicos.
- Implantación del nuevo modelo de desempeño / asignación de retribución variable.
- Publicar la información relativa al sistema de formación, de modo que sea accesible a todo profesional de CAN.
- Incluir nuevos comportamientos a desarrollar / potenciar en el modelo de desarrollo.

• **Sistemas de participación Impulsacan:**

El nuevo sistema Impulsacan de sugerencias de los empleados (descrito en 4.16.) ha dado los frutos que se describen a continuación.

Sugerencias/ ideas recibidas:

	2007	2006	2005
Olimpican	624	---	---
Blog 20'	33	---	---
Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S	305	414	1.301
Total	962	414	1.301

Número de empleados participantes:

Es de destacar que en 2007, con el nuevo sistema de Olimpican se inscribieron 1.180 empleados agrupados en 262 equipos diferentes. Además, a través del Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S participaron 198 empleados.

	2007	2006	2005
Olimpican	1.180	---	---
Blog 20'	376	---	---
Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S	198	414	370
Total	1.754	414	370

Premios e incentivos a los participantes:

En 2007 se repartieron 126.000 euros en premios por las iniciativas recibidas de los empleados, mientras en 2006 no se habían repartido premios.

	2007		2006		2005	
	Nº premios	Importe	Nº premios	Importe	Nº premios	Importe
Olimpican	150 premios (+ 450 sorpresas)	124.000 €	---	---	---	---
S!S	15 premios	2.000 €	0	0	100 premios	n. d.
Total	165 premios	126.000 €	0	0	100 premios	n. d.

- **Voluntariado de empleados:** 143 empleados participaron como voluntarios en 2007 en proyectos de la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'.
- **Proyectos transversales:** Proyectos gestionados por equipos multidisciplinares liderados por un mentor con el objetivo de identificar nuevas formas de trabajar e implantar 'La rueda' (ver apartado 2.3. de la Memoria). El desarrollo de los proyectos transversales cuenta con una metodología normalizada que siguen todos los equipos implicados. Durante el año 2007 se han llevado a cabo 8 proyectos de este tipo, cuyos resultados conoceremos en 2008.
- **Desayunos frecuentes de trabajo dirección/plantilla.** Coloquios entre la dirección general y plantilla que toman forma de 'desayuno' o 'café', para que de manera distendida se trate sobre aquellos aspectos que los empleados consideran relevantes. Durante 2007 participaron más de 300 personas en estos encuentros con la alta dirección.
- **Encuestas específicas a empleados sobre la Memoria de RSC y sobre la Acción Social de Caja Navarra.** En mayo de 2007 se realizó una encuesta, que incluía una sección sobre RSC, a una muestra de 100 empleados CAN de diversas áreas de la entidad. Los resultados fueron los siguientes:

¿Qué actuaciones de CAN conoces en materia de RSC? (respuesta múltiple)	% conocimiento
Tú eliges: tú decides	94%
Viálogos	61%
Sostenibilidad y medio ambiente	61%
Finanzas cívicas	61%
Transparencia	47%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	33%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	25%
Actuaciones de acción social	25%
Actuaciones relacionadas con los proveedores	22%
Adhesión a iniciativas o marcos de referencia RSC	19%
Otros	6%

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	% conocimiento
Sí, la he leído completa	6%
Sí, pero no la he leído con detalle	19%
Sí, pero no la he leído	41%
Sí, pero no he sabido encontrarla	6%
No, no la conozco	28%
Total	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	% importancia
Acción social CAN	75%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	72%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	61%
Relación de CAN con sus empleados	44%
Perfil de la organización	17%
Gobierno corporativo	11%
Otros	3%

Al igual que con la encuesta a clientes, la de empleados nos informa sobre lo que es *material* para ellos. De las respuestas recogidas, unas son similares a las de los clientes y otras no. Es similar el bajo nivel de conocimiento de la Memoria RSC. En cambio, destaca

el alto conocimiento de los empleados de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. Es significativo el desigual nivel de conocimiento por los empleados de las actuaciones de RSC de la entidad. En lo referente a los aspectos que deberían ser tratados en la Memoria, apreciamos que las sugerencias van en la línea de lo que ya se reporta en la Memoria RSC y que no inducen a cambios muy significativos.

c) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con proveedores:

Mejoras en el método de compras. La unidad de compras centraliza la realización de compras y subcontrataciones. El ejercicio de la función de compras se hace bajo criterios de libre concurrencia e igualdad de oportunidades, y de transparencia en el proceso y en la toma de decisiones. En este sentido, se considera a los proveedores como colaboradores activos. Todo proceso de compra comienza por una definición lo más precisa posible de las necesidades que tiene el área peticionaria. A partir de aquí, el área de compras realiza un pliego de condiciones que va perfeccionando junto con los distintos proveedores a los que se invita a participar en la operación. Gracias a estas aportaciones y a la comunicación continuada con el área peticionaria, se consigue llegar a un documento de requerimientos satisfactorio para todas las partes y comienza la etapa de la negociación. Desde el primer momento se informa a todos los proveedores del proceso de negociación y todos cuentan con la misma información y las mismas oportunidades de llevarse la operación. Se utilizan, y cada vez más, las negociaciones electrónicas donde son los propios proveedores, una vez se ha definido claramente el producto o servicio a adjudicar, los que introducen sus datos y precios y conocen su posición dentro del conjunto de ofertas.

d) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con las entidades sociales:

- **Presentación de proyectos sociales a la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'.** Durante 2007, se presentaron un total de 2.723 proyectos de entidades sociales de toda España a la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' para que los clientes de CAN los hicieran realidad a través de su elección.

Proyectos, por líneas	Número	Porcentaje sobre el total de proyectos presentados
Bienestar, deporte y ocio	830	30,48
Discapacidad y asistencia	617	22,66
Cooperación	429	15,75
Cultura	362	13,29
Conservación del patrimonio	161	5,91
Investigación	127	4,66
Medio ambiente	120	4,41
Empleo y emprendedores	77	2,83
Total proyectos	2.723	100,00

A rasgos generales, hay bastante similitud entre los proyectos presentados por las entidades sociales y la elección de los clientes. Las principales diferencias se dan en el orden de preferencia de las dos primeras líneas: 'Bienestar, deporte y ocio' (1ª para las entidades, pero 2ª para los clientes) y 'Discapacidad y asistencia' (2ª para las entidades, pero 1ª para los clientes). También se dan discrepancias menores en las líneas de

Investigación (6ª para las entidades, pero 4ª para los clientes), Cultura (4ª para las entidades, pero 7ª para los clientes) o Medio Ambiente (7ª para las entidades, pero 5ª para los clientes).

- **Puntos de encuentro** organizados por VolCan (el servicio de voluntariado de CAN). Durante el año 2007 se celebraron cinco Puntos de Encuentro, por los que pasaron 18.000 clientes para conocer a las entidades sociales de las líneas de Discapacidad y Asistencia, Deporte, Cultura y Conservación del Patrimonio, Medio Ambiente y Cooperación.

Participaron 269 entidades sociales que expusieron un total de 416 proyectos presentados a la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'.

Fruto de esta interacción entre entidades y clientes que propició Volcán, en 2007 se cubrieron 2.951 plazas de voluntariado. En estos Puntos de Encuentro se celebraron, asimismo, cinco cursos de formación de voluntariado, con una participación de 417 personas.

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.** En los órganos rectores de Caja Navarra participan Instituciones de Relevancia Económica, Social o Cultural, con la siguiente representación:

Grupo	Número de Consejeros Generales	Representación sobre el total
Entidades Económicas, Sociales o Culturales	8	26,67%

Grupo	Número de miembros del Consejo de Admón.	Representación sobre el total
Entidades Económicas, Sociales o Culturales	3	18,75

Grupo	Número de miembros en la Comisión de Control	Representación sobre el total
Entidades Económicas, Sociales o Culturales	3	30%

e) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con las administraciones públicas:

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

Las entidades fundadoras de Caja Navarra son el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona, por lo que son miembros natos del Consejo General de CAN. Además, en los órganos de gobierno de la entidad están representados el Parlamento de Navarra y las corporaciones locales, que en este apartado encuadramos dentro de la categoría de administraciones públicas.

Grupo	Número de Consejeros Generales	Representación sobre el total
Entidades Fundadoras	8	26,67%
Parlamento de Navarra	5	16,67%
Corporaciones Municipales	2	6,66%
Total	15	50%

Grupo	Número de miembros del Consejo de Admón.	Representación sobre el total
Corporaciones Municipales	1	6,25
Personas o Entidades Fundadoras	5	31,25
Parlamento de Navarra	2	12,5
Total	9	50%

Grupo	Número de miembros en la Comisión de Control	Representación sobre el total
Corporaciones Municipales	1	10%
Parlamento de Navarra	1	10%
Entidades Fundadoras	3	30%
Total	5	50%

f) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con los expertos y comunidad académica a través de:

- **‘Saviálogos, encuentros con el saber’.** En 2007 se ha realizado el segundo encuentro. Participaron 40 personalidades de prestigio de áreas como la economía, la empresa, la sociología, el derecho, la ingeniería o la política, debatiendo y profundizando sobre temas como: ‘Un mundo globalizado: realidad o fracaso’; ‘Modernización económica: innovación y reformas’ y ‘Mercados e instituciones’.
- **Diálogo y comunicación fluida con académicos y expertos en RSC,** respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar. En 2007 se ha participado en encuentros formales e informales con académicos y otros expertos en RSC en los que, a través de una comunicación y un diálogo fluido, se han obtenido opciones de mejora para la realización de memorias, se han compartido experiencias y ‘best practices’...

Escuelas de negocios. El modelo estratégico de CAN se estudia en varias escuelas de negocios:

- IPADE (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas) en México ha elaborado un business case: “Caja Navarra. Innovando en Banca Cívica”.
- IESE. Ha publicado y estudiado otro business case: “Caja Navarra: Reporting Customer Profitability ... to Customers”.

En el Instituto de Empresa, en la Universidad Georgetown de Washington, en la escuela de negocios Stern en Nueva York, y en Wharton “la escuela de negocios de la Universidad de Pennsylvania” han mostrado interés por la Banca Cívica y en 2008 la Dirección de CAN participará en sus foros.

g) Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con la sociedad a través de:

- **Estudio y seguimiento de las tendencias avanzadas de RSC.**

Como tendencia o demanda principal detectada en 2007, a la que daremos respuesta en 2008, destacamos: Demanda de trazabilidad financiera: ¿qué hace el banco con mi dinero?

- **Tribucan.** Este proyecto educativo de CAN es una iniciativa pionera en el entorno educativo, cuyo objetivo es ayudar a formar ciudadanos solidarios, responsables y capaces de emprender con éxito. En el año 2007 se desarrolló una experiencia piloto en 8 centros (el proyecto es para el curso escolar, con lo que acabará en junio de 2008, y es entonces cuando se podrán dar datos de participación). Proyecto emprendido: escuela de formación profesional para la población afectada por el Tsunami en Galle (Sri Lanka). Todos los directivos de primer nivel tienen establecidas en sus agendas anuales la asistencia a los colegios donde se desarrolla la iniciativa.

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

Dimensión económica

Información sobre el enfoque de gestión.

- **Desempeño económico:**

El ejercicio 2007 ha sido el primer año de aplicación del Plan Estratégico Cantera para el periodo 2007-2010.

Cantera establecía cinco objetivos económicos estratégicos para 2007, con los siguientes resultados:

- **Resultados:** El BAI (Beneficio Antes de Impuestos) se ha incrementado un 18,1%, frente a un objetivo del 10%.
- **ROE:** Supera el 17% frente a un objetivo del 15%.
- **Eficiencia:** Frente a un objetivo de 80 puntos básicos, la reducción ha sido de 115.
- **Facturación por empleado:** Crecimiento del 10,2%, frente a un objetivo del 10%.
- **Crecimiento equilibrado de financiación y de ahorro.** El crédito a la clientela ha crecido un 20,2% y los recursos en balance un 19,4%.

- **Presencia en el mercado:**

Caja Navarra contribuye a la inclusión social y geográfica de las comunidades donde opera, a través de un modelo de banca universal. En Navarra presta servicio en su propio municipio al 92,5 % de la población. Es de destacar también que el 24 % del volumen de negocio se encuentra en el ámbito rural (municipios de menos de 10.000 habitantes). Esta labor de inclusión geográfica contribuye directamente al objetivo de la Unión Europea de mantenimiento del medio rural por la contribución de éste a la sostenibilidad. Como podemos ver en el apartado 2.7, la expansión que Caja está realizando a nivel nacional (en 2007 se abrió una nueva oficina de CAN cada 11,4 días) contribuye a generar un impacto económico positivo en las comunidades donde se instala.

- **Impacto económico indirecto:**

Además del Valor Económico Añadido y la contribución de Navarra al PIB de Navarra (descritos en EC1 y EC9) destacan las inversiones en infraestructura y servicios soportados que proporcionan un beneficio público: asistencia social, guarderías, teleasistencia, centro sacerdotal, centro de educación especial (Isterria), voluntariado asistencial, inversiones y cooperación (ver indicador EC8).

Objetivos y desempeño.

Desde el fomento de los derechos (nuevos y ampliados) de nuestros clientes y empleados queremos ser líderes en finanzas cívicas, convirtiendo a CAN en un referente de innovación social y financiera.

En el ámbito económico, los objetivos marcados por el plan Cantera se basan en nuestro planteamiento estratégico: **D=R**. Una diferenciación implantada aportará resultados económicos y más que económicos.

Objetivos económicos para 2008:

1. Aumentar el beneficio después de impuestos **+ 10%**.
2. Mejorar la eficiencia **-100 p.b.**
3. Liquidez. 100% del crecimiento con financiación **minorista** dentro del balance.
4. Crecimiento / Riesgo
 - a. Empresas: 50% del crecimiento de inversión crediticia.
 - b. Consumo: Multiplicar x 2 el crecimiento de 2007.
 - c. Mora: 1- 1,20%
5. Seguros de vida-ahorro
 - o Prima única + 219 millones de euros
 - o Prima periódica +51 millones de euros
6. Fondos de inversión: + 450 millones de euros
7. PatrimoniosCan: Incrementar un 60% el volumen de negocio
8. Internacional:
 - a. Incrementar 2,3 veces los ingresos por servicios.
 - b. Incrementar 2 veces el volumen de negocio.

Objetivos de gestión 'más que económicos' para 2008:

Se especifican en la introducción, dentro del apartado principales objetivos y desarrollos previstos para 2008.

Política.

Esta nueva forma de hacer banca, la **Banca Cívica**, exige también un **nuevo modelo de negocio** basado en la innovación social (innovación en todos los ámbitos de la empresa, en productos, en tecnología, en red, en finanzas...). Un modelo de negocio que se guía por la siguiente política y líneas de innovación:

- **De extensificar...** a intensificar. Hemos pasado de una estrategia de red basada en la apertura de oficinas a querer llenar esas oficinas de personas a las que atender, en todos los planos.
- **De predecibilidad...** a curiosidad. No queremos ser predecibles, ni ofrecer los mismos servicios a todos, ni conformarnos con los éxitos. Nos lo cuestionamos todo, preguntamos a nuestros clientes, dialogamos con ellos. Es la filosofía Viálogos.
- **De territorios conocidos...** a territorios de vanguardia. Apostamos por dos sectores de futuro en los que hay que invertir y por los que hay que apostar: emprendedores y mujer.
- **De sujetar...** a empujar. La Unidad de Riesgos se pone por delante. De una posición reactiva en la entidad, riesgos asume la vanguardia comercial y va por delante haciendo prospección de mercado y ofreciendo oportunidades comerciales.
- **De usuarios...** a clientes. El departamento de Servicios a Clientes (antiguos servicios centrales) asume un rol de servicio al cliente final, de utilidad, de contacto directo facturando y mejorando la eficiencia de la red comercial.
- **De espacios propios...** a espacios de clientes. Las Canchas, el nuevo modelo de oficina financiera (todas nuestras oficinas serán Cancha en 2010) se convierten en la cesión de un derecho. El espacio a disposición de los clientes/ciudadanos, para lo que ellos quieran.
- **De 'tumbing'...** a 'cycling'. La innovación en productos como gimnasia. Rechazamos una organización adormecida y buscamos permanentemente nuevos productos y servicios.
- **De verticales...** a circulares. No queremos una organización piramidal, en la que las decisiones tienen caminos trazados de ida y vuelta que la ralentizan, en la que la jerarquía es un valor en si misma. Nos organizamos en rueda, sin espacios exclusivos, con responsabilidad y velocidad.
- **De hacer...** a ser. No hacemos RSC. 'Somos' RSC. El concepto de Banca Cívica supera y engloba el de RSC, porque trasciende los meros indicadores y acciones para conformar, a través de la innovación social permanente, una empresa nueva.

Información adicional.

Ver apartados 1.1 y 1.2 de esta Memoria.

Indicadores del desempeño económico

Aspecto: 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 y a gobiernos.

El valor económico generado y distribuido lo calculamos como el Valor Económico Añadido (=Margen Básico).

Valor económico añadido (= margen básico).

	2007	2006	2005
Factor trabajo	116.575.000 €	97.866.000 €	82.810.000 €
Proveedores	78.863.000 €	59.712.000 €	51.861.000 €
Comunidad (proyectos sociales)	50.250.000 €	42.000.000 €	26.400.000 €

Empresa (reservas y dotaciones)	136.559.000 €	98.269.000 €	88.419.000 €
Impuestos	1.003.000 €	2.462.000 €	4.973.000 €
Total	383.250.000 €	300.309.000 €	254.463.000 €

La inversión en proyectos sociales en 2007 se ha distribuido de la siguiente forma:

Línea	Inversión 2007
Discapacidad y asistencia	14.132.011 €
Bienestar, deporte y ocio	6.533.866 €
Cooperación	6.795.643 €
Investigación	4.596.391 €
Conservación del patrimonio	2.060.777 €
Medio ambiente	3.821.547 €
Cultura	2.392.039 €
Empleo y emprendedores	1.667.726 €
Total	42.000.000 €

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?.

En 2007 Caja Navarra ha trabajado para que todos los clientes puedan ejercer un nuevo derecho en 2008: saber y decidir en qué se invierten sus ahorros. Todos los clientes de CAN recibirán una explicación detallada de dónde está el dinero de CAN. La transcribimos aquí pues consideramos que se trata de una información clave para conocer el desempeño económico de CAN en relación con la sostenibilidad:

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?	Distribución
Total Balance	100%
1. PRÉSTAMOS A CLIENTES	81,54%
Préstamos líneas elección ¹⁶	17,34%
VPO	3,39%
Jóvenes	9,00%
Nuevos residentes	2,86%
Entidades con proyecto 'Tú eliges: tú decides'	0,69%
Medio ambiente y energías limpias	0,82%
Formación y empleo	0,22%
Servicios y ayudas a las familias	0,23%
Emprendedores e innovación	0,15%
Otros préstamos	64,20%

¹⁶ Las líneas 'elección' son las líneas que tienen los clientes CAN a partir de 2008 para elegir dónde quieren que se invierta su dinero. Todas ellas son socialmente responsables.

Viviendas particulares	30,62%
Particulares	4,81%
Empresas individuales y servicios	17,82%
Empresas de promoción inmobiliaria	9,66%
Instituciones públicas y otros	1,28%
2. CUENTAS TESORERÍA	6,17%
Dinero en efectivo	0,33%
Cuenta en Banco Central Europeo	1,13%
Adquisición temporal de Deuda	1,88%
Préstamos en el Interbancario	1,82%
Otras cuentas	1,01%
3. RENTA FIJA	5,74%
Deuda pública (Estado+Navarra+ICO)	2,44%
Deuda entidades financieras españolas	3,19%
Deuda entidades financieras del resto de la UE	0,01%
Deuda entidades no financieras	0,10%
4. RENTA VARIABLE	2,37%
Fondos de inversión	0,02%
Cartera cotizada	0,20%
Bancos nacionales	0,05%
Bancos internacionales	0,004%
Otros valores nacionales	0,10%
Otros valores internacionales	0,04%
Cartera no cotizada	0,15%
Corporación y otros	2,00%
5. OFICINAS, MOBILIARIO Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	2,94%
6. OTROS	1,25%
Derivados	0,39%
Otros activos financieros	0,49%
Activos fiscales	0,24%
Activos afectos a Obra Social	0,10%
Otros	0,03%

Compras a Centros Especiales de Empleo (CEE).

Son relevantes las compras realizadas a proveedores que son Centros Especiales de Empleo (CEE) (donde trabajan personas con discapacidad). En 2007 ascendieron a un total de 987.702

€, que suponen una equivalencia a la contratación de 45,5 trabajadores con discapacidad¹⁷. Incremento de 10,7% respecto a 2006.

2007	2006	2005
987.702 €	891.835 €	801.501 €

EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

El cambio climático tiene implicaciones financieras para Caja Navarra y le supone una serie de riesgos y oportunidades.

Las implicaciones financieras son de dos tipos: (a) las consecuencias directas para el negocio de Caja Navarra en su calidad de entidad financiera y (b) los costes de posibles gastos o inversiones para mejorar su desempeño ambiental respondiendo a los retos del cambio climático.

Los riesgos serían los siguientes: (a) las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad generales y sus consecuencias sobre el negocio de la organización; (b) los riesgos que nos afectan a Caja Navarra como empresa ciudadana; y (c) el riesgo reputacional derivado de una hipotética gestión ambiental incorrecta.

Las oportunidades principales serían: (a) la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o gestión ambiental; y (b) el prestigio reputacional en el caso de alcanzar una excelencia en el desempeño ambiental.

Para consultar las medidas e iniciativas concretas adoptadas por Caja Navarra sobre este aspecto (tales como la inclusión de análisis medioambiental en los modelos de gestión del riesgo de crédito o las medidas tomadas para reducir la *huella ecológica* de la entidad) véanse los apartados 4.8, 4.12, EN5, EN6, EN7 y EN14 de esta Memoria.

EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Caja Navarra facilita a todos sus empleados beneficios sociales complementarios a los establecidos por ley.

Fijado por convenio colectivo, existe un plan de pensiones en el que mensualmente la entidad hace una aportación fija para todos los empleados que tienen contratación indefinida, y una prestación pecuniaria equivalente para los eventuales que no adquieren la condición de hijos.

Beneficios sociales de los empleados de CAN no exigidos por ley			
	2007	2006	2005
Aportación a planes de pensiones	4.403.913 €	3.175.397 €	2.553.668 €
Aportación a Unit Linked	585.016 €	598.581 €	585.734 €
Seguros de vida	753.629 €	247.284 €	252.860 €
Ayudas de estudios	69.418 €	70.537 €	52.149 €
Anticipos convenio	74.809 €	66.001 €	51.500 €

Para más información, ver indicador LA3.

¹⁷ Según el factor de conversión establecido en el RD 364/2005, de 8 de abril.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

En el ejercicio 2007, Caja Navarra no ha recibido ninguna ayuda financiera significativa procedente de ningún gobierno.

Aspecto: 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.

	2007	2006	2005
Salario mínimo interprofesional (SMI) en España	7.988,40 € ¹⁸	7.572,6 €	7.182 €
Salario inicial estándar	20.774,4€	19.841,8 €	18.913 €
Proporción salario inicial CAN y SMI	2,6	2,6	2,6

El salario inicial estándar corresponde a los empleados que inician su carrera profesional en Caja Navarra como trabajadores de servicios financieros y auxiliares de negocio sin experiencia. Los datos corresponden al salario base e incluyen las pagas extraordinarias establecidas por convenio. La relación con el salario mínimo interprofesional es de 2,6 veces dicha magnitud.

Salario medio.

Nos parece muy importante reportar sobre este concepto, pues es un indicador altamente significativo sobre el desempeño laboral y muy demandado por diferentes grupos de interés (sindicatos, empleados...) y no demandado por la guía G3 del GRI.

- Salario medio de la plantilla:

Salario medio de la plantilla		
2007	2006	2005
48.096 euros	46.567 euros	44.961 euros

- Coste laboral medio de la plantilla (incluye sueldo de personal activo, cuotas a la Seguridad Social y aportación al plan de pensiones):

Coste laboral medio de la plantilla		
2007	2006	2005
60.623 euros	58.220 euros	56.217 euros

Para mejorar la comparabilidad de los indicadores reportados, comparamos el coste laboral medio de la plantilla de CAN con el de la población española. Destacar que el coste laboral medio de la plantilla de CAN es 2,22 veces superior al de la media española (www.ine.es).

¹⁸ SMI para trabajadores con jornada legal completa según el RD 1632/06 de 29 de diciembre.

	CAN 2007	CAN 2006	España 2007¹⁹	España 2006²⁰
Coste laboral medio	60.623 € (2,22 veces el coste de España)	58.220 € (2,21 veces el coste de España)	27.263€	26.361€

EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Para la selección de proveedores cualificados con los que contratar, uno de los criterios es procurar que proveedores de ámbito local o regional participen en el concurso de contratación. Entendemos por 'proveedores locales' aquellos que son de implantación regional en la propia región donde Caja Navarra ha comprado sus productos o servicios, en distinción con los que son de implantación nacional o internacional.

Durante 2007, las compras a proveedores locales supusieron el 75,1% del total de compras a proveedores.

En aras de una mayor eficiencia económica, las contrataciones se hacen a través de una plataforma de compras en la que pueden participar los proveedores con los que CAN ha tenido una relación satisfactoria y otros recomendados por la misma plataforma.

Todos los pliegos de los concursos de contratación incluyen cláusulas de ética empresarial que los proveedores se comprometen a respetar.

	2007	2006	2005
Proveedores locales	75,1%	n. d.	81,4%

EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Los procesos de selección de Caja Navarra se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto a cubrir, la valía personal de los candidatos y la experiencia aportada. Por tanto, no existe una política de la dirección para la contratación de personas procedentes de una nacionalidad o región concretas en la que ese dato sea relevante.

Aspecto: 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.

	2007	2006	2005
Total de inversiones en infraestructuras/ servicios	6.290.569 €	4.637.321€	4.635.836 €
Asistencia social	3.147.167 €	199.541 €	80.008 €
Discapacidad	647.573 €	1.114.273 €	1.167.737 €
Teleasistencia	184.262 €	283.293 €	255.023 €

¹⁹ Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2007 del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultadas el 29.04.2008.

²⁰ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral* 2006. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 29.04.2008.

Centro sacerdotal	30.192 €	44.515 €	31.904 €
Centro de educación especial 'Isterria'	1.278.181 €	1.083.266 €	977.504 €
Voluntariado asistencial	249.742 €	57.568 €	59.264 €
Inversiones ²¹	106.600 €	417.982 €	1.285.485 €
Cooperación	646.853 €	1.377.828 €	778.907 €

EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos.

Caja Navarra busca que los impactos indirectos como resultado de sus actividades sean los más positivos posibles para las comunidades donde opera, contribuyendo de esta manera a fomentar el ahorro de la comunidad y a generar inversión en la misma.

Desglose geográfico de los mercados:

	2007	2006	2005
Total oficinas CAN	351	319	262
Distribución por CCAA			
Navarra	183	185	186
Madrid	58	56	27
País Vasco	43	12	0
Cataluña	29	29	17
La Rioja	16	16	15
Aragón	16	15	12
Castilla y León	3	3	2
Castilla La Mancha	3	3	3
Inclusión financiera geográfica y social: Rural/Urbano			
Volumen de negocio en municipios <10.000 habitantes (ámbito rural)	23,9%	22,4% ²²	24,2% ²³
Vol. de negocio en municipios >10.000 habitantes (ámbito urbano)	76,1%	77,6%	75,8%
Población de Navarra cubierta (inclusión geográfica)			
Habitantes cubiertos en su propio municipio	560.399	560.895	540.965
Porcentaje	92,5% ²⁴	93,2% ²⁵	91,2% ²⁶

²¹ Inversión correspondiente al programa Atención Educativa Hospitalaria, del que pueden beneficiarse los pacientes en edad escolar obligatoria ingresados en el hospital Virgen del Camino de Pamplona.

²² Poblaciones <5.000 habitantes.

²³ Poblaciones <5.000 habitantes.

²⁴ Total población a 01-01-2007: 605.876.

²⁵ Total población a 01-01-2006: 601.874.

²⁶ Total población a 01-01-2005: 593.472.

Cartera industrial de CAN, empresas participadas.

A continuación exponemos un listado de la cartera de empresas participadas por Caja Navarra, ya que la composición de dicha cartera tiene un significativo impacto económico directo e indirecto.

Hemos de destacar que durante el segundo semestre de 2007 se ha llevado un ambicioso proceso de reorganización societaria de la Cartera que ha permitido ubicar en Corporación Can una cartera de activos compuesta por tres líneas de actividad:

- **Inversiones minoritarias:** foco principal y diferenciado de negocio, se compone de 19 compañías, fundamentalmente no cotizadas, con un enfoque multi-sectorial y que aporta grandes expectativas de rentabilidad vía rotación.
- **Negocio parafinanciero:** incluye las inversiones en los negocios de fondos de inversión y asegurador, que aportan buenas perspectivas de crecimiento y dividendos significativos y recurrentes.
- **Capital semilla:** es nuestra particular apuesta por los emprendedores, por los más vanguardistas y contrastados; una treintena de inversiones en Start-up's y proyectos de biotecnología de gran potencial.

EMPRESAS PARTICIPADAS	Porcentaje
INVERSIONES MINORITARIAS	
Acciona Solar, S.A.	25,00%
Amma Gerogestión, S.L.	21,10%
Angel Iglesias, S.A. (Grupo Ikusi)	33,00%
Autovía del Camino, S.A.	48,00%
Barón de Ley, S.A.	9,89%
Canaliza Energía, S.L.	50,00%
Conservas Hijos de Manuel Sánchez Basarte, S.A. (GUTARRA)	30,00%
Fluidra, S.A.	5,00%
France Telecom España, S.A. (*)	0,20%
General de Alquiler de Maquinaria, S.A.	9,24%
Grupo Antolín Irausa, S.A.	4,57%
Grupo Guascor, S.L.	12,16%
Grupo Isolux Corsan, S.A.	12,11%
Ibermática S.A.	11,20%
International Metal Service	6,85%
Mebunik, S.A. (Grupo Kider)	47,42%
Mecalux, S.A.	9,83%
Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.	35,00%
Sociedad de Desarrollo de Navarra S.A. (*)	20,00%
Termaeuropa, S.A. (*)	15,00%

Tubacex, S.A.	5,00%
Tuin Zonne, S.A.	8,79%
PARAFINANCIERAS	
CAN Vida y Pensiones, S.A. de seguros	50,00%
Gestora Navarra de Inversiones, S.G.I.I.C, S.A.	65,00%
CAPITAL SEMILLA Y BIOTECNOLOGÍA	
3 P Biopharmaceuticals, S.L.	5,63%
Digna Biotech, S.L.	8,00%
Idifarma Desarrollo Farmacéutico, S.L.	13,33%
Proyecto de Biomedicina Cima, S.L.	9,74%
UTE Proyecto CIMA	10,00%
Adecq Digital, S.L.	12,00%
AsomaTV Multimedia, S.L.	33,33%
CBlaya & MHuguet, S.L.	20,00%
Centro de Diagnóstico Radiológico de Navarra, S.L.	33,33%
Cooltra Motos, S.L.	15,00%
Delta-R Tecnologías de Decisión, S.L.	25,00%
Deneb Latinoamericana, S.A.	20,00%
Digger Tools, S.L.	33,00%
Elea Forest, S.L.	24,00%
Emotique, S.L.	27,27%
Grupo Informático Almira Labs, S.L.	14,89%
Investigaciones Micológicas de Cataluña, S.L.	26,50%
Justinmind, S.L.	21,05%
Mobile Advertising, S.L.	15,00%
New Broadband Network Solutions, S.L.	23,18%
Okha Onmi, S.L.	22,22%
Polymita, S.L.	11,76%
Sociedad General de Comercialización Hotelera, S.L.	20,00%
Solaiemes, S.L.	22,00%
Synergic Partners, S.L.	25,00%
Time Management, S.L.	23,40%
Todotour Servicios Electrónicos, S.L.	8,33%
Tuplaza Movilidad y Desarrollo, S.L.	23,00%

Vanios Consulting, S.L.	23,10%
Volupte, S.L.	28,57%
(*) Actualmente ya no están dentro de la cartera de participadas de Corporacion CAN o nuestra participación se ha reducido significativamente.	

Dimensión ambiental

Información sobre el enfoque de gestión

• Materiales:

El principal impacto ambiental de Caja Navarra respecto a los materiales utilizados proviene de dos fuentes: los materiales empleados en la construcción y renovación de locales de la red de oficinas y los consumos de materiales de oficina (principalmente papel y consumibles de impresión) en la actividad diaria de CAN.

Respecto a la red de oficinas, en aplicación del plan estratégico Cantera para los años 2007-2010, se ha procedido a la apertura de 32 nuevas oficinas en este año y a la renovación de otras 7. En el indicador EN7 se da cumplida información de todos los aspectos ambientalmente relevantes en el uso de los materiales constructivos.

Sobre los consumos de papel y consumibles de impresión, Caja Navarra desarrolla de manera continuada medidas encaminadas a la formación y sensibilización de la plantilla en el consumo racional de estos materiales (mediante la inclusión de un itinerario formativo en medio ambiente en los cursos de acogida de nuevas incorporaciones, la publicación de circulares internas sobre concienciación, etc.) y, por otra parte, utiliza papel reciclado para todas sus comunicaciones, siempre que haya opciones técnicas disponibles. En caso contrario, se utiliza preferentemente papel totalmente libre de cloro (TCF) y, como mínimo, papel elemental libre de cloro (ECF), 100% ecológicos. Los consumibles de impresión se reciclan en un 100%.

• Energía:

Un aspecto fundamental del compromiso de Caja Navarra con el medio ambiente es la búsqueda de la eficiencia energética. Para ello, en 2007 ha puesto en marcha en coordinación con el Centro de Recursos Ambientales de Navarra un Plan de Ahorro Energético, que busca minimizar los consumos de energía y reducir al máximo el impacto de nuestras actividades (ver apartado "Objetivos y Desempeño" de esta Dimensión). Asimismo se ha logrado cuantificar el consumo total de energía eléctrica de la entidad y que, tras comprobar su eficacia, durante este año se ha implantado en 7 oficinas un sistema inmótico que permite el control remoto de los consumos de luz y climatización, con un importante ahorro energético (ver indicador EN7). En 2007, en los edificios bajo la certificación UNE-EN ISO 14001 se ha logrado una reducción de consumos del 2,3%.

• Agua:

Por razón de su actividad de servicios financieros, el consumo de agua de Caja Navarra no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos provienen del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración (es el consumo más importante, por las actuaciones implantadas para el control de la legionelosis). La sensibilización de la plantilla y las medidas de ahorro tomadas por CAN han permitido reducir el consumo de agua por usuario del edificio central de 16,43 m³ en 2006 a 10,62 m³ en 2007.

- **Biodiversidad:**

Caja Navarra desarrolla su actividad en entornos urbanos, con lo que la incidencia en la biodiversidad no es relevante. Como entidad suscrita a los Principios de Ecuador, se compromete a exigir medidas correctoras a todos los proyectos que tras ser evaluados sean calificados de riesgo alto o medio por su impacto ambiental, y a no concederles financiación en caso de no cumplirlas.

Asimismo, Caja Navarra promueve los valores de respeto y conservación del medio ambiente y de la biodiversidad a través de la Obra Social elegida por sus clientes. Concretamente, dentro de la línea de Medio Ambiente se desarrollan proyectos educativos medioambientales, actividades varias dirigidas a la protección y conservación del medioambiente, y proyectos de voluntariado medioambiental. En 2007 se destinaron 1.120.094,46 € a proyectos de conservación de la naturaleza dentro de esta línea.

- **Emisiones, vertidos y residuos:**

En 2007 Caja Navarra ha procedido a la neutralización de todas las emisiones de CO₂ calculadas en el año 2006, mediante la compensación de las mismas a través de un fondo de compensación de emisiones y la plantación de árboles (ver indicador EN26).

Como novedad en 2007, reportamos el total de emisiones de CO₂, directas e indirectas, generadas por las actividades de CAN. Poder reportar este dato ha supuesto un avance significativo en la exhaustividad de la Memoria (ver EN 17), ya que se ha logrado informar sobre el cálculo de emisiones de actividades de las que hasta ahora no se habían podido contrastar los datos (por ejemplo, total de emisiones por el transporte de dinero de las compañías de seguridad, indicador EN17). El aumento en la cifra de emisiones responde por tanto a esta mayor exhaustividad, lográndose una reducción en las emisiones por empleado en aquellos edificios certificados bajo la Norma UNE-EN ISO 14001, dato extrapolable al resto de la entidad (ver EN16).

Los vertidos, derrames accidentales y residuos que se generan en Caja Navarra no son relevantes (ver EN22) y se controlan estrictamente de acuerdo al procedimiento establecido en el Sistema de Gestión Ambiental.

- **Productos y servicios:**

Caja Navarra es consciente de que sus productos y servicios pueden tener consecuencias ambientales, ya sean positivas o negativas. En este sentido, apuesta por el impulso en la financiación de líneas de crédito y préstamos para la producción de energías renovables o que tengan un impacto positivo en el medio ambiente, para lo que ha destinado en 2007 más de 152,4 millones de euros a las diversas líneas de Energías Limpias y Medio Ambiente.

Asimismo, los clientes de Caja Navarra han hecho posible la financiación de 81 proyectos de carácter medioambiental a los que han destinado un total de 3.821.547 euros.

- **Cumplimiento normativo:**

El Sistema de Gestión Ambiental de Caja Navarra garantiza el más estricto cumplimiento legal en esta materia. En el año 2007 no ha habido ningún incidente, multa o sanción relevante en el ámbito ambiental (ver indicador EN28).

- **Transporte:**

En la presente Memoria se ha informado de manera exhaustiva sobre el impacto del transporte (tanto de materiales y valijas, como de los viajes de negocios de la plantilla) a la hora de determinar nuestra huella ambiental. El conocimiento de este impacto (ver indicador EN17) nos permitirá implantar medidas encaminadas a su minimización.

Objetivos y desempeño.

Al finalizar el año 2007, Caja Navarra ha procedido a la renovación de la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2004, que al ser implantado en 2006 permitió la sistematización y el control de todos los aspectos ambientales. Los principales objetivos fijados por la entidad para el año 2007 en relación al desempeño ambiental fueron:

- 1) Profundizar en los logros obtenidos en relación al uso generalizado del papel reciclado, el reciclaje del papel generado por la entidad, el análisis ambiental y social de las operaciones crediticias bajo los Principios de Ecuador y la reducción de consumos energéticos, incidiendo en la formación y sensibilización de la plantilla.
- 2) Neutralización en el año 2007 de las emisiones de CO₂ generadas directa o indirectamente por la entidad en 2006, mediante la compensación de las mismas.
- 3) Realización de una auditoría energética por un organismo externo especializado.
- 4) Aplicación de un plan de ahorro energético que se elaborará según las opciones de mejora detectadas tras la auditoría.

Respecto al primer punto, se utiliza masivamente papel reciclado en todos los ámbitos en los que haya opciones técnicas disponibles, y en cualquier caso, papel 100% ecológico. Observamos un pequeño descenso en el uso de papel reciclado (del 72,03% del total de papel consumido en 2006 al 70,20% en 2007), y un aumento de papel consumido por empleado y año (de 140 kg en 2006 a 145 kg en 2007). Esta circunstancia nos indica la importancia de continuar con campañas de sensibilización y formación para la plantilla una vez alcanzados unos altos estándares en el desempeño ambiental, y la necesidad de fomentar alternativas eficaces a la comunicación tradicional en papel con los clientes.

Sobre el reciclaje del papel utilizado en Caja Navarra, se recicla el 100% de los residuos de este material generados en la entidad (ver indicador EN22), al igual que ocurre con los cartuchos de tóner vacíos.

Las operaciones analizadas bajo los Principios de Ecuador han aumentado tanto en número (90 operaciones en 2007 frente a las 57 en 2006) como en importe (ver apartado 4.8 de la Memoria), y se ha logrado una reducción de consumos eléctricos del 2,3% en los edificios con certificación de Calidad Ambiental.

Respecto al segundo punto, la neutralización de las emisiones calculadas en 2006 ha significado un hito importante en la minimización de nuestra huella ambiental, y en 2007 se ha dado un paso más al lograr estimar las emisiones totales de CO₂ producidas directa o indirectamente por las actividades de CAN (ver indicador EN17), un importante avance en la exhaustividad de la Memoria.

Respecto a los puntos 3 y 4, la realización de una exhaustiva auditoría energética realizada en los edificios certificados bajo la ISO 14001 ha permitido la elaboración de un plan de ahorro energético para la entidad, elaborado por un equipo de expertos con las aportaciones de los profesionales de Caja Navarra.

El plan consta de un conjunto de medidas técnicas y sociales para el ahorro y la eficiencia energética, y pretende dar una importante relevancia al cambio de hábitos en el uso de la energía. Se han clasificado las medidas y actuaciones en tres fases:

- Medidas a abordar a corto plazo (entre ellas, el uso eficiente de equipos informáticos, de la iluminación y climatización, la realización de una gestión energética continuada, la difusión del plan de ahorro energético interna y externamente...)
- Medidas a abordar en una segunda fase que implican importantes cambios en las actuales instalaciones.
- Medidas a incorporar para la reducción del consumo energético en los nuevos proyectos constructivos de Caja Navarra.

Política.

Caja Navarra considera que es una responsabilidad de la entidad contribuir de manera activa al desarrollo sostenible.

En este sentido, asienta su política ambiental sobre tres pilares:

1. **La gestión responsable de sus instalaciones y la utilización responsable de sus recursos, con el objetivo de minimizar y, en lo posible, neutralizar su huella ambiental.**

Cuenta para ello con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, certificado para la sede social y para una oficina piloto representativa de la red de oficinas. Como base del sistema se ha desarrollado una serie de compromisos ambientales recogidos en la Política Ética y Ambiental de Caja Navarra. Algunos de estos compromisos son:

- Contribuir al desarrollo sostenible, económico, social y ambiental.
- Proteger nuestro entorno y prevenir la contaminación.
- Difundir estos principios entre nuestros profesionales y proveedores, y establecer con ellos relaciones justas.

El Sistema de Gestión Ambiental contempla la realización de las siguientes actividades de forma sistemática:

- Identificación y evaluación de aspectos ambientales de Caja Navarra, entendiendo por aspecto ambiental cualquier producto, actividad o servicio de CAN que pueda tener un potencial impacto en el medio ambiente.
- Identificación de la legislación aplicable para la gestión de los aspectos ambientales.
- Sistematización, normalización y gestión de los aspectos ambientales a través de la elaboración de fichas y procedimientos de carácter ambiental.

2. **La promoción entre sus clientes de proyectos que contribuyan a la conservación del medio ambiente.**

Se realiza a través de la iniciativa "Tú eliges; tú decides". Desde sus inicios en 2004, este programa incluye una línea de actuación: "Conservación del medio ambiente", que es publicitada activamente por los gestores de Caja Navarra y a la cual los clientes han destinado, anualmente, cuantiosos recursos económicos. En 2007 los clientes decidieron financiar un total de 81 proyectos de ésta línea, a los que aportaron un total de 3.821.547 euros.

3. **La promoción y compromiso público con iniciativas medioambientales.**

En este ámbito se han desarrollado diversos compromisos, entre los que destacan:

- La adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (en 2007 Caja Navarra publicó su primer Informe de Progreso sobre el grado de aplicación de los principios que forman el Pacto).
- La adhesión a los Principios de Ecuador, por lo que aplica criterios ambientales y sociales en la financiación de proyectos de un importe superior a 10 millones de dólares (ver apartados 4.8 y 4.12).
- La neutralización de las emisiones de CO₂, generadas directa o indirectamente por las actividades de Caja Navarra, realizada en parte a través de la aportación económica al Fondo Navarro de Compensación de emisiones de CO₂ (CeroCO₂Navarra) para financiar proyectos de desarrollo sostenible.

Responsabilidad de la organización.

Como hemos comentado, la Política Ambiental de Caja Navarra ha sido aprobada al máximo nivel por el Comité de Dirección, órgano que anualmente revisa el Informe de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental implantado de conformidad con la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 .

A nivel operativo, el órgano encargado del seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental es el Comité de Calidad Ambiental. Está integrado por los responsables de los departamentos de Calidad, Compras, Inmovilizado, Organización (Medios), Responsabilidad Social Corporativa y Seguridad y Salud Laboral, quienes están implicados en la gestión organizativa y el control de aspectos ambientales. Las reuniones del Comité suelen contar con participación de representantes de la red comercial, de mantenimiento y de otros departamentos que aportan ideas y sugieren iniciativas. La coordinación del Comité corre a cargo del responsable del Departamento de Calidad, Francisco Lacunza.

Tras la auditoría externa realizada por AENOR al finalizar 2007, se ha procedido a la renovación de la certificación de Calidad Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Formación y sensibilización.

La formación y sensibilización de la plantilla respecto a las cuestiones ambientales es uno de los ejes centrales de la política ambiental de Caja Navarra. Por ello, se hacen campañas de sensibilización periódicas a lo largo de todo el año a través de comunicaciones, notas internas y 'frases del día' que inciden en los aspectos más relevantes y fomentan los hábitos sostenibles en el uso de equipos informáticos, reciclaje, buen uso del papel, etc.

La formación en materia ambiental se extiende a toda la plantilla, bajo la fórmula de módulos incluidos en el itinerario formativo on-line Agor@, disponible para todos los empleados y que contempla:

- 'Píldoras' formativas sobre el consumo sostenible de agua, combustible y electricidad.
- Guía de buenas prácticas medioambientales.
- Manual sobre la gestión ambiental en Caja Navarra.
- Documento que recoge la 'Política ética y ambiental' de CAN.

Esta formación es indispensable para completar el itinerario de acogida de todas las nuevas incorporaciones.

Asimismo, como parte del mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, se realizan acciones formativas específicas para aquellas personas directamente implicadas en la gestión ambiental, que se extienden a los empleados que, a través del Sistema de Iniciativas y Sugerencias, han mostrado estar sensibilizados y han planteado en el año alguna iniciativa de carácter ambiental. En 2007 se realizaron dos cursos formativos presenciales sobre gestión ambiental:

1. **"Aspectos ambientales y requisitos legales. La norma ISO 14001:2004"**. Curso básico de formación en Gestión Ambiental en el que participaron 12 empleados.
2. **"Una visión práctica del medio ambiente. Problemáticas y Buenas Prácticas"**. Contó con la participación de 11 empleados.

Evaluación y seguimiento.

Caja Navarra ha renovado la certificación de Gestión Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, acreditando el desempeño eficaz en materia de gestión ambiental durante el año 2007 y su compromiso con la preservación de su entorno.

El seguimiento de los indicadores ambientales se realiza en el Comité de Calidad Ambiental, donde se plantean objetivos y áreas de mejora en materia ambiental, y donde se procede al seguimiento de los mismos.

Información contextual adicional.

Por su relevancia, remarcamos los puntos fuertes destacados por AENOR en las auditorías del Sistema de Gestión Ambiental realizadas hasta la fecha:

- Fuerte compromiso ambiental mostrado por la organización que trasciende a todas las oficinas de Caja Navarra, aunque no estén incluidas en el alcance de la certificación.
- Elevado número de acciones de comunicación y sensibilización, encaminadas tanto a la plantilla de Caja Navarra (comunicación interna) como a los clientes (a través de la revista "Cancha").
- Elevado grado de detalle en la elaboración de criterios para el control ambiental a proveedores de productos y servicios.
- Elaboración de un estudio energético en diciembre de 2007.
- Elevado grado de consecución de los objetivos ambientales propuestos.
- Elevado número de indicadores ambientales.

Indicadores del desempeño ambiental

Aspecto: materiales.

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

Por la actividad que desarrolla y las características propias de una entidad financiera, los consumos más importantes en materiales de Caja Navarra son los relacionados con el consumo de papel y consumibles de impresión.

Papel.

Consumos de papel ²⁷	2007	2006	2005
Hojas DIN-A4	127.623 kg	118.102 kg	110.504 kg
Impresos	53.058 kg	43.614 kg	42.037 kg
Sobres	90.037 kg	69.454 kg	73.930 kg
Libretas de ahorro	7.590 kg	6.515 kg	12.182 kg
Total	278.308 kg	237.685 kg	238.653 kg
Papel por empleado	145 kg	140 kg	164 kg

Toners y cartuchos.

	2007	2006	2005
Toners y cartuchos de tinta (unidades)	2.973	2.576	2.707

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Uso de papel reciclado.

²⁷ Incluye todo el consumo de papel de Caja Navarra tanto en comunicaciones a los clientes como en oficinas. Datos de publicidad y publicaciones no disponibles. Para facilitar la comparabilidad de la memoria respecto a las de años anteriores no se han incluido los consumos de rollos de papel usados en datáfonos y cajeros automáticos (97.239 unidades en 2007 frente a 73.642 unidades en 2006) y de cheques (1.143.152 unidades en 2007 frente a 1.066.310 unidades en 2006).

	2007	2006	2005
Uso de papel reciclado	195.399 kg	171.217 kg	52.396 kg
Porcentaje del uso de papel reciclado sobre el consumo total de papel	70,20%	72,03%	21,95%

Las publicaciones y publicidad de Caja Navarra se realizan en papel reciclado y, en caso de no existir opciones técnicas disponibles, se utiliza papel ecológico (como mínimo debe ser papel parcialmente libre de cloro). Datos de cantidades no disponibles.

Toners y cartuchos.

	2007	2006	2005
Uso de consumibles reciclados	710 (23,9%)	1.025 (39,8%)	1.051 (38,8%)

El descenso en el uso de cartuchos de tinta y toners reciclados viene motivado por la campaña de sustitución de impresoras por nuevos equipos multifunción que permiten la impresión por doble cara. A fecha de cierre de la Memoria no había en el mercado recambios de origen reciclado disponibles.

Aspecto: energía.

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

Se reportan los datos de consumo de energía de toda la organización, desglosados en dos apartados:

1. Edificios cuyos consumos se encuentran auditados externamente bajo la certificación UNE-EN ISO 14001 (edificio central y una oficina piloto representativa de la red comercial, la oficina 107 de la avenida Pío XII de Pamplona).
2. Resto de la organización (oficinas y locales no incluidos en el alcance de la Norma UNE-EN ISO 14001, pero que siguen pautas idénticas relativas a consumos al igual que los edificios certificados).

Energía	2007	2006	2005
Electricidad (edificios certificados ISO 14001) ²⁸	9.947,44 Gj. (2.763.401 kwh.)	10.179 Gj. (2.827.719 kwh.)	9.793,47 Gj. (2.720.409 kwh.)
Electricidad resto CAN (estimación ²⁹)	38.841,05 Gj. (10.790.044 kwh.)	n. d.	n. d.
Gasóleo ³⁰	39.857 litros	19.744 litros	30.000 litros

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

²⁸ Consumos correspondientes a 2.706.149 kw./h. del edificio central y a 57.252 kw./h. de la oficina Pío XII de Pamplona.

²⁹ Estimación de consumo mediante la extrapolación de los datos de una muestra representativa de oficinas.

³⁰ Combustible utilizado únicamente para la calefacción del edificio central. La mayor cifra en el consumo de gasóleo se debe a que el método de cálculo empleado es el de abastecimiento anual de gasóleo, cifra muy superior al combustible realmente consumido en el año. Estas variaciones que distorsionan las cifras reales de consumo se dejarán de producir a partir de 2008, con la instalación de medidores en los depósitos de combustibles.

	2007	2006	2005
Consumo indirecto de energía ³¹	17.487,50 Gj	3.648,51 Gj	3.574,62 Gj

Consumo de energía eléctrica por fuente ³²	2007 porcentaje	2007 Gj	2006 porcentaje	2006 Gj
Renovable	12%	5.611	12%	1.170,66
Hidráulica	21%	10.343	17%	1.771,27
Resto de fuentes	67%	32.834	71%	7.308,87

EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Caja Navarra ha logrado una reducción de consumos energéticos en 2007 de un 21% por cada usuario del edificio central, y de un 16% en el caso de la oficina piloto (los dos edificios incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental). En términos absolutos, la reducción de consumo eléctrico en ambos edificios ha sido del 2,3%.

Ahorro de energía (electricidad) (edificios incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental)	2007
Cantidades absolutas	Ahorro de 2,3%
Por usuario (edif. central)	Ahorro de 21%
Por usuario (oficina Pío XII)	Ahorro de 16%

Estas reducciones se han debido a diversas iniciativas de ahorro energético, en materias tales como calefacción, refrigeración o iluminación. Asimismo, Caja Navarra ha emprendido un plan de ahorro energético que en 2007 supuso la realización de una auditoría energética en la sede central de la entidad y en la oficina piloto representativa de la red comercial. Esta fase ha consistido en la auditoría externa de consumos energéticos, estudio de elementos constructivos, aislamientos, sistemas de calefacción, equipos informáticos, iluminación artificial y natural... por parte de un equipo de ingenieros durante tres meses.

El informe de auditoría se entregó al finalizar el año, y durante 2008 se definirán las medidas a implantar a través de una metodología participativa y se hará el seguimiento de la aplicación de las mismas.

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.

En sentido estricto, dado que Caja Navarra desarrolla actividad financiera, no se considera de aplicación este indicador. En sentido amplio, CAN ofrece a sus clientes productos financieros que fomentan la inversión en energías renovables y el cuidado del medio ambiente, como son las líneas de financiación de placas solares y las líneas de financiación para la producción de energía eólica. En 2007 se ha concedido financiación por un importe de 152.415.642 € a través de las diversas líneas de financiación de energías limpias y medio ambiente.

³¹ El consumo indirecto de energía de CAN se debe únicamente a la electricidad.

³² Se reportan los datos en función al mix de producción bruta de Iberdrola (principal proveedor eléctrico de Caja Navarra) en España. Fuente: Memoria de RSC de Iberdrola 2007.

Asimismo, en 2007 se ha lanzado el depósito estructurado “CAN Depósito Responsable”³³, cuya inversión se compone en un 50% de un plazo fijo a tres meses, mientras que el restante 50% está referenciado a la revalorización del índice Dow Jones Sustainability Euro Stoxx 40 Index, formado por empresas que acreditan sus buenas prácticas en eficiencia medioambiental, laboral y otros aspectos relacionados con el valor social de sus productos o servicios.

EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

Ver EN5 y EN6. Además de ello, mencionamos las siguientes iniciativas:

Nuevo sistema de inmótica en oficinas de la red comercial.

Iniciativa que consiste en la colocación de un sistema de inmótica en las oficinas que permite controlar de manera remota el encendido y apagado de los equipos de luz y climatización. Tras comprobar en una oficina piloto la importante reducción de consumos eléctricos lograda, se ha decidido incorporar este sistema a todas las nuevas oficinas de CAN y a aquellas que se reformen. En 2007 se ha incorporado este sistema a 7 oficinas.

Utilización de equipos informáticos con tecnología de ahorro energético.

Todos los PC's de la entidad cuentan con capacidad de ahorro de energía automática (tras cierto tiempo sin interacción por parte del usuario se desconectan). Por su parte, las oficinas Cancha cuentan con 170 PC's Sun Ray de la compañía Sun Microsystems destinados a clientes y ciudadanos que utilizan la oficina para asuntos no financieros, cuya principal característica es su consumo de energía notablemente inferior al de uno tradicional (4 vatios frente a 80 vatios de un PC convencional). Con estos equipos, en 2007 los usuarios navegaron 18.000 horas por Internet, con el consiguiente ahorro energético.

Uso de papel reciclado y ecológico.

Caja Navarra emplea, siempre que existan opciones técnicas disponibles, papel reciclado en sus comunicaciones y, en caso contrario, papel catalogado como ecológico. En este sentido, la compra en 2007 de 195,39 toneladas de papel reciclado, ha supuesto una importante disminución en el consumo indirecto de energía y ha evitado la emisión de más de 293 toneladas de CO₂ a la atmósfera³⁴.

Sustitución de la correspondencia en papel por correspondencia digital.

La implantación del sistema de correspondencia digital en sustitución de la correspondencia tradicional en papel es una medida que tiene un gran potencial de reducción de consumo de papel y de protección ambiental.

Al finalizar 2007, se habían adherido a este sistema 12.820 personas, lo cual supone un ahorro estimado en la tala de 131 árboles/año.

Nº de clientes con correspondencia digital	2007	2006
	12.820	9.955

³³ Producto comercializado en diciembre de 2007, los datos sobre comercialización los publicaremos en la Memoria de 2008.

³⁴ Una T de papel reciclado en lugar de papel de fibra virgen significa un ahorro en la emisión de 1,5 T de CO₂. Fuente: www.reciclapapel.org

Características de las instalaciones de las oficinas de Caja Navarra reseñables desde el punto de vista de responsabilidad social corporativa (RSC).

Caja Navarra, en aplicación de su plan estratégico Cantera para los años 2007-2010, está inmersa en un ambicioso plan de expansión que ha supuesto la apertura de 32 oficinas en 2007.

Tanto en las nuevas oficinas, como en aquellas que se renuevan para adaptarlas a la nueva imagen de la entidad (el 71%) se ha incluido una serie de requisitos para las instalaciones (de luz, climatización, fontanería, saneamiento, etc.) que tratan de minimizar el impacto ambiental de las mismas:

• Instalación de climatización.

Los equipos de climatización nuevos, empleados en las oficinas de Caja Navarra, son de la Marca DAIKIN, de diferentes potencias, dependiendo de las necesidades climáticas de cada oficina.

- El refrigerante utilizado en estos equipos de climatización es el R-410 A. Se trata de un refrigerante ecológico, libre de cloro y, por consiguiente, no agresivo con la capa de ozono.
- Los equipos de climatización instalados son VRV con bomba de calor y tecnología INVERTER, que gestionan la potencia entregada y el volumen de refrigerante, según las necesidades de climatización, pudiendo alcanzar un 30% menos de consumo energético.
- Los equipos de climatización empleados, tienen unos niveles de sonoridad muy bajos, consiguiendo con esto una disminución de la contaminación acústica por parte de las instalaciones de climatización y, por tanto, un mayor confort para nuestros clientes.
- Los equipos de climatización vienen de fábrica con el etiquetado de eficiencia energética, este etiquetado es parte de un programa europeo para el cambio climático, que se centra en el ahorro de energía como método para reducir las emisiones de CO₂ y, en consecuencia, para cumplir con los acuerdos del protocolo de Kyoto. La calificación de eficiencia energética de los equipos instalados son A, B o C, dependiendo de la potencia del equipo instalado, siendo estas calificaciones las tres mejores de siete posibles.
- La marca DAIKIN está acreditada con la Certificación UNE-EN ISO 14001.

• Instalación de fontanería.

- Las tuberías empleadas en las instalaciones de fontanería son de Polipropileno y Polietileno. Estas tuberías están exentas de cloro en el proceso de fabricación y, por tanto, su fabricación no es agresiva con la capa de ozono. Ante una combustión accidental no producen gases tóxicos y son completamente reciclables.
- Los inodoros están dotados de tanque con mecanismo de doble descarga de agua, que permite descargar sólo la mitad de la cisterna con el consiguiente ahorro de agua.
- La grifería empleada, está dotada de un sistema de reducción de caudal y de otro sistema para reducción de la temperatura del agua mezclada.

• Instalación de saneamiento.

- Las tuberías proyectadas son de polipropileno de última generación, libre de halógenos y metales pesados, por lo que su fabricación no es agresiva con la capa de ozono. Ante una combustión accidental no producen gases tóxicos y son completamente reciclables.

• Instalación eléctrica.

- Los tubos de las canalizaciones eléctricas proyectadas son de polipropileno, libre de halógenos y metales pesados, por lo que su fabricación no es agresiva con la capa de ozono y ante una combustión accidental no producen gases tóxicos y son completamente reciclables.

- Los conductores proyectados son de cobre con aislamiento de poliolefínico, es decir, en su combustión prácticamente no emiten gases tóxicos, teniendo una opacidad de humos casi transparente, cumpliendo con el R.E.B.T., no son corrosivos quedando limitados los efectos nocivos contra los equipos informáticos y son completamente reciclables.
- Luminarias instaladas empotradas en techo, se realizan de una sola pieza reflector y cerco, siendo en policarbonato, teniendo un reflector vaporizado liso de alto brillo, para equipos fluorescentes con balasto electrónico, siendo las luminarias de Fluorescentes alto rendimiento.
- En estas luminarias se consigue que los materiales reciclables, con los equipos y las luminarias de alto rendimiento, se consiguen bajos consumos energéticos por tener ratios elevados de eficiencia energética, proyectando en los lugares de trabajo un nivel lumínico de 500 lux. En referencia a salud laboral, estas luminarias se proyectan con accesorios que consiguen UGR19 (niveles de deslumbramientos adecuados para oficinas) y cumplen con la norma UNE – EN 12464-1-2002 sobre iluminación en el interior de los lugares de trabajo.
- En alguna oficina (Ofic. Principal, planta baja) se ha instalado un sistema domótico, con luminarias regulables de intensidad lumínica, reguladas por sensores luminosos IR, que actúan en función de la iluminación exterior, regulando la iluminación para que se consiga el nivel de consigna marcado en los puestos de trabajo.
También se ha instalado en otras oficinas (oficina principal, sala de prensa de la sede social...) un sistema domótico de regulación de la iluminación en función del nivel prefijado mediante mando IR o manual, hasta conseguir el nivel de iluminación que se quiera, pudiendo controlarse desde un ordenador central, en el que quedan reflejados todos los puntos de alumbrado, o individualmente, mediante activadores de zonas manuales o sensores de Infrarrojos, consiguiendo con esto ahorros energéticos complementarios.
- En las zonas de baños se proyectan aparatos sensores de infrarrojos, que encienden la iluminación correspondiente cuando detectan movimiento. Dependiendo de la luminosidad que haya, temporizan el alumbrado de estas zonas el tiempo estipulado.
- El alumbrado exterior de las oficinas se realiza con luminarias fluorescentes con equipos de balastos electrónicos de alta eficacia en rendimientos energéticos, y se controlan vía MODEM desde la Sede Central de Caja Navarra, los encendidos y apagados de las oficinas, con el consiguiente ahorro energético por el sistema empleado.

• **Instalación de voz y datos.**

- Los tubos empleados en canalizaciones para la distribución de Voz y Datos, así como las utilizadas para la distribución de Sonido, Robo o CCTV, son similares a los utilizados en la distribución de energía eléctrica, siendo de Polipropileno, libre de halógenos y metales pesados, por lo que su fabricación no es agresiva con la capa de ozono y ante una combustión accidental no producen gases tóxicos y son completamente reciclables.
- Los conductores de UTP son de categoría 5e+ con cubierta libre de halógenos, es decir, en su combustión prácticamente no emiten gases tóxicos.
- Los cuadros Rack para Voz y Datos son metálicos y panelables, por tanto, intercambiables con otros, ampliables y reciclables.

Oficinas que siguen el nuevo modelo, ecológicamente mas eficiente		
2007	2006	2005
249	210	109

Transporte ecológico.

Caja Navarra utiliza en Pamplona los servicios de una empresa de mensajería con bicicletas (Oraintxe), con el consiguiente ahorro energético y de emisiones.

En los transportes de valijas y de blindados se recurre con gran frecuencia a viajes compartidos con otras entidades financieras, lo cual supone una reducción de costes energéticos y una minimización de impactos ambientales.

Aspecto: agua.

EN8 Captación total de agua por fuentes.

AGUA	2007	2006	2005
Agua edificio central	4.771 m ³	5.981 m ³	5.142 m ³
Agua por empleado en edificio central	10,62 m ³	16,43 m ³ ³⁵	22,25 m ³
Agua oficina piloto	30 m ³	40 m ³	n. d.
Agua resto CAN (estimación)	14.412 m ³	n. d.	n. d.
Total consumo de agua	19.213 m³	n. d.	n. d.
Consumo total por empleado	10,04 m ³	n. d.	n. d.

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Por las actividades de Caja Navarra no se ven afectadas fuentes de agua o ecosistemas relacionados de manera significativa.

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No se recicla ni reutiliza el agua.

Aspecto: biodiversidad.

EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

Las instalaciones de Caja Navarra no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas.

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.

Por razón de su actividad, Caja Navarra no causa impactos en áreas protegidas y sensibles.

³⁵ Variación respecto a lo reportado en la Memoria 2006, por la misma razón que otros indicadores ambientales referentes al edificio central.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

En el desarrollo de las operaciones de Caja Navarra no hay impactos significativos en la biodiversidad y ningún hábitat concreto ni ningún ecosistema se ven afectados.

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

En sentido estricto, y dado el ámbito de actividad de Caja Navarra, no existe como tal una estrategia específica para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, sino que ésta se integra en la política ética y ambiental de la entidad, que mediante diferentes iniciativas ya mencionadas (puesta en marcha de un Plan de Ahorro Energético, neutralización de emisiones de CO₂ emitidas a la atmósfera, análisis de operaciones crediticias con criterios ambientales) tratan de neutralizar la huella ambiental de CAN.

En sentido amplio, Caja Navarra desarrolla mediante su Obra Social decidida por los clientes una línea completa de proyectos en materia de medio ambiente. El gasto total en 2007 en medio ambiente fue de 3.821.547 euros, y en base a ello se desarrollaron, entre otros, proyectos específicos para conservar o recuperar la biodiversidad, como el proyecto de "Recuperación del águila imperial ibérica" presentado por WWF/Adena, o el proyecto "Amenazadas, recuperación de la fauna salvaje" presentado por AMUS-Acción por el Mundo Salvaje.

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.

Las operaciones de Caja Navarra no afectan a ningún hábitat con especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN.

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Resumen: total emisiones CO₂ de Caja Navarra (en tn).

Resumen: total emisiones CO ₂ de Caja Navarra			
	2007	2006	2005
Emisiones directas electricidad edificios certificados con la Norma UNE-EN ISO 14001	1.089,6 tn	1.082,9 tn	1.032,96 tn
Emisiones directas electricidad resto CAN	4.254,5 tn	n. d.	n. d.
Emisiones directas por consumo de gasóleo	121 tn	53,1 tn	80,4 tn
Emisiones indirectas por el consumo de energía eléctrica	1.915,52 tn	388,2 tn	378,34 tn
Emisiones indirectas por viajes de trabajo de los empleados en vehículo propio	695,7 tn	590,4 tn	n. d.
Emisiones indirectas por viajes de tren y avión	202,2 tn	134,1 tn	138,7 tn
Emisiones indirectas por el transporte de valijas y paquetería	1.270,1 tn	753,2 tn	430,4 tn
Emisiones indirectas por el transporte de blindados	105,7 tn	n. d.	n. d.
Emisiones indirectas por consumo de papel	625,30 tn	527,53 tn ³⁶	708,95 tn ³⁷
Emisiones indirectas por consumo de agua	28,82 tn	8,97 tn ³⁸	8,11 tn ³⁹
Total de emisiones de CO₂	10.308,44 tn	3.538,40 tn⁴⁰	2.777,86 tn⁴¹

Emisiones directas:

GASÓLEO	2007	2006	2005
Tn anuales de CO ₂ por consumo de gasóleo ⁴²	121 tn	53,11 tn	80,40 tn
Tn anuales de CO ₂ por empleado por consumo de gasóleo ⁴³	0,26 tn	0,15 tn	0,34 tn
ELECTRICIDAD⁴⁴			
Tn anuales de CO ₂ por consumo de electricidad (edificios bajo ISO14001)	1.089,60 tn	1.082,9 tn	1.032,96 tn ⁴⁵

³⁶ No calculado en la Memoria 2006.

³⁷ No calculado en la Memoria 2005.

³⁸ No calculado en la Memoria 2006.

³⁹ No calculado en la Memoria 2005.

⁴⁰ Cifra superior a la reportada en la Memoria de RSC 2006, puesto que se han incluido las emisiones por consumo de papel y de agua, anteriormente no incluidas.

⁴¹ Cifra superior a la reportada en la Memoria anterior, puesto que se han incluido las emisiones por consumo de papel y de agua.

⁴² Se siguen protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI. Documento consultado: "CO₂ Emissions from Fuel Use in Facilities. Version 3.0. Dec 2007. Disponible en <http://www.ghgprotocol.org> (para el combustible de las calderas). Factor de conversión 3,02699 kg GHG/ tonelada de fuel.

⁴³ Sólo se utiliza gasóleo en el edificio central. El ratio de consumo es por usuario del edificio central.

⁴⁴ Documento consultado del WRI/WBCSD: "Indirect CO₂ Emissions from Purchased Electricity. Version 2.1. December 2006, disponible en <http://www.ghgprotocol.org>. Factor de conversión 394 gramos CO₂ /kWh (según actualización de la Agencia Internacional de la Energía para el país de España: el factor de conversión corresponde a 2005, el dato disponible más reciente).

⁴⁵ Sólo edificio central.

Tn de CO ₂ por empleado y año por consumo de electricidad (edificios bajo ISO14001)	2,38	2,93	n. d.
Tn anuales de CO ₂ por consumo de electricidad resto CAN	4.254,51tn	n. d.	n. d.
Tn de CO ₂ por empleado y año por consumo de electricidad ⁴⁶	2,79 tn	3,07 tn	4,81 tn

EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

Emisiones indirectas de CO₂.

La emisión de gases de efecto invernadero es la principal causa del cambio climático. Por ello en Caja Navarra, entidad que se define como biológica y eco-responsable, hemos dado el paso de cuantificar, con el mayor rigor técnico, todas las emisiones de CO₂ que son producidas como consecuencia de las actividades de la Caja, incluyendo no sólo las emisiones directas de la compañía (ver EN16) y las que son consecuencia de los desplazamientos de las personas de su plantilla, sino también todas aquellas que se producen indirectamente por los consumos de agua y papel, por el transporte de valijas y paquetería y por el transporte de blindados que abastecen los cajeros y las oficinas.

El cálculo exhaustivo de las emisiones de gases de efecto invernadero responde al objetivo de tener una radiografía exacta de nuestra huella ambiental que nos permitirá la aplicación de políticas, medidas e iniciativas para neutralizar o minimizar al máximo nuestro impacto en el entorno.

Desglose de las emisiones indirectas de CO₂⁴⁷.

Kilómetros recorridos por la plantilla como consecuencia de su trabajo:

En la siguiente tabla observamos que los kilómetros recorridos por las personas que forman Caja Navarra han aumentado en un 19, 72% respecto a los datos de 2006. Este dato es comprensible si tenemos en cuenta que en este periodo se han abierto 32 nuevas oficinas y que la plantilla ha aumentado en 221 personas en ese mismo periodo.

	2007	2006	2005
Viajes de avión	1.322.529 km	734.742 km	841.859 km
Viajes de tren	265.609 km	542.174 km	251.927 km
Viajes en vehículo propio	3.661.440 km	3.107.631 km	n. d.
Total	5.249.578 km	4.384.547 km	n. d.

⁴⁶ Se reporta el ratio de emisiones por empleado en el año 2007 sobre el total de consumos eléctricos de la entidad. En 2006 y 2005 se reportan datos de consumo de los edificios certificados con la Norma UNE-EN ISO14001/ nº usuarios de dichos edificios.

⁴⁷ Para calcular las emisiones indirectas de CO₂ se siguen los factores de cálculo y conversión del World Resources Institute (WRI) y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI.

Documento consultado del WRI: "CO₂ Emissions from Business Travel". Version 2.0 Junio 2006. Desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y disponible en www.ghgprotocol.org, The Greenhouse Gas Protocol (GHG) Initiative.

Siguiendo las recomendaciones de este protocolo se han clasificado los viajes de avión en tres categorías (trayectos largos, medios y cortos) y se les ha aplicado sus respectivos factores de conversión de kilogramos de CO₂ por kilómetro. Los viajes de tren se han clasificado en la categoría "intercity" (interurbanos) y se les ha aplicado el factor de conversión de kilogramos de CO₂ por kilómetro correspondiente a esta especificidad.

Emisiones de CO₂ por viajes de trabajo de los empleados:

	2007	2006	2005
Viajes de avión	186,32 tn	101,63 tn	108,56 tn
Viajes de tren	15,93 tn	32,53 tn	15,11 tn
Viajes en vehículo propio	695,67 tn	590,44 tn	n. d.
Total tn de CO ₂	897,92 tn	724,60 tn	n. d.
Emisiones de CO₂ por empleado	0,46 tn	0,42 tn	n. d.

Viajes de las compañías que realizan el transporte de valijas, paquetería y blindados para Caja Navarra:

	2007	2006	2005
Transporte de valijas y paquetería ⁴⁸	2.950.000 km	2.800.000 km	1.600.000 km
Transporte de blindados ⁴⁹	245.481 km	n. d.	n. d.

Emisiones de CO₂ por el transporte de valijas, paquetería y blindados:

	2007	2006	2005
Valijas y paquetería	1.270,1 tn	753,2 tn	688,8 tn
Blindados	105,7 tn	n. d.	n. d.
Total tn emitidas de CO₂	1.375,80 tn	n. d.	n. d.

Emisiones de CO₂ por consumo de papel:

	2007	2006	2005
Por consumo de papel reciclado	351,71 tn	308,19 tn	94,31 tn
Por consumo de papel fibra virgen	273,59 tn	219,34 tn	614,64 tn
Total tn emitidas de CO₂	625,30 tn	527,53 tn	708,95 tn

Emisiones de CO₂ por consumo de agua:

CO₂ POR CONSUMO DE AGUA	2007	2006	2005 ⁵⁰
Edificios certificados Norma UNE-EN ISO 14001	7,20 tn	9,03 tn	8,11 tn
Resto CAN	21,62 tn	n. d.	n. d.
Total tn emitidas de CO₂	28,82 tn	n. d.	n. d.

⁴⁸ Estimación según los datos proporcionados por los suministradores del servicio.

⁴⁹ Se ha conseguido por primera vez hacer una estimación de los viajes de blindados atribuibles en exclusiva a Caja Navarra, por lo que no existen referencias de 2006 o 2005.

⁵⁰ En 2005 sólo se tenían datos disponibles del edificio central y no de la oficina piloto, puesto que aún no se había implantado el Sistema de Gestión Ambiental

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

Ver las iniciativas especificadas en los indicadores EN7 y EN26.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

Por razones de la actividad de Caja Navarra, no se considera de aplicación este indicador. Las compañías que realizan la limpieza de las instalaciones no utilizan productos que incluyan CFC's o emitan emisiones de HCFC's en cantidades relevantes. El refrigerante utilizado en los equipos de climatización de las oficinas de reciente apertura o adaptadas a la nueva imagen de la entidad (más del 71% del total) es ecológico, libre de cloro y, por consiguiente, no agresivo con la capa de ozono.

EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

Caja Navarra no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles.

Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.

EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

En Caja Navarra no se considera relevante esta información debido a que su vertido de agua es asimilable al doméstico, no considerándose, como tal, contaminante.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

	2007	2006	2005
Papel que se ha reciclado	88,40 tn	78 tn	62,4 tn
Residuos no peligrosos	0 tn	5,81 tn	n. d.
Total	88,90 tn	86,62 tn	62,4 tn

Todos los residuos de papel de Caja Navarra que se depositan en papeleras o valijas de documentación se pesan y se reciclan, en colaboración con la empresa de limpieza y con empresas especializadas en el tratamiento, destrucción y reciclaje del papel.

El resto de residuos generados por la entidad es gestionado a través del Sistema de Gestión Ambiental según lo establecido en la Norma UNE-EN ISO 14001. Se asegura la trazabilidad de la gestión hasta proceder a su reciclaje o destrucción.

Respecto al consumo de toners, se ha dotado a cada oficina con un contenedor específico de reciclaje que, al llenarse, es enviado a un gestor autorizado para su tratamiento. Se recicla el 100% de los toners consumidos en la entidad. Durante el año 2007 se han consumido 375 contenedores de toners, con una estimación de 1.875 toners llevados a reciclar.

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

Durante el periodo cubierto por la Memoria no se ha producido ningún tipo de derrame accidental.

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.

Por razones de su actividad, Caja Navarra no importa, exporta, transporta o trata residuos considerados como peligrosos. En caso de producirse un residuo de este tipo por alguna actividad de la entidad, se aplica el protocolo de gestión de residuos peligrosos (especiales) establecido en el Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001.

En el periodo comprendido por la Memoria, se han retirado 0,5 tn de residuos peligrosos (formados por aerosoles vacíos, envases metálicos y plásticos contaminados, equipos electrónicos y aguas con hidrocarburos) que han sido adecuadamente tratados por un gestor autorizado y controlados en el 'registro de residuos peligrosos retirados' establecido en el Sistema de Gestión Ambiental.

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.

Por razones de su actividad, los vertidos de agua y desagües de Caja Navarra no afectan de manera significativa a recursos hídricos y ecosistemas relacionados.

Aspecto: productos y servicios.

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Caja Navarra, dentro de su compromiso con el medio ambiente, ha decidido reducir al máximo el impacto de sus actividades sobre el entorno. Para ello, además de garantizar el más estricto cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y la sistematización del control de todos los aspectos ambientales a través del Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la Norma UNE-EN ISO 14001, ha desarrollado una serie de iniciativas para mitigar el impacto de sus actividades, siendo las más relevantes en el año 2007 las siguientes:

- Neutralización del total de las emisiones de CO₂ calculadas por CAN en 2006.
En 2006 CAN calculó⁵¹ unas emisiones de 3.002 tn de CO₂, que fueron compensadas a través de dos vías: el 57,2% (1.735 tn) mediante una contribución económica de 17.350 euros al Fondo Navarro de Compensación de emisiones de CO₂ (CeroCO₂Navarra) que promueve las compensaciones voluntarias de CO₂ y apoya proyectos de cooperación al desarrollo que conlleven una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero; y el 42,2% restante se ha compensado mediante la plantación de 4.400 árboles que durante su vida compensarán 1.267 tn de CO₂.
- Uso de papel reciclado para la práctica totalidad de la documentación.
- Implantación de un Plan de Ahorro Energético en la entidad.
En diciembre de 2007 ha finalizado la primera fase del Plan, consistente en la realización de una exhaustiva auditoría energética al edificio central y a una oficina piloto representativa de la red comercial. Con las conclusiones del estudio, en 2008 se implantará una serie de medidas técnicas y sociales para el ahorro y la eficiencia energética, que pretende dar una importante relevancia al cambio de hábitos en el uso de la energía.
- Recogida y entrega para su reciclado de todo el papel generado en Caja Navarra y de los cartuchos de tóner vacíos.
- Renovación de impresoras por equipos multifunción que permiten la impresión a doble cara.
- Implantación del expediente electrónico.

⁵¹ El cálculo de 2006 no alcanzó de forma exhaustiva a la totalidad de emisiones de CAN (ver EN16).

Desde diciembre de 2006 todas las operaciones de riesgo de particulares, tanto con garantía personal como hipotecaria, se gestionan sin papel. Durante 2007 se ha ampliado esta forma de trabajar al resto de operaciones de particulares (avales, líneas de descuento) y a las operaciones de empresas.

EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Por razones de la actividad de Caja Navarra, no se considera de aplicación este indicador.

Aspecto: cumplimiento normativo.

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

No existe ninguna multa ni sanción no monetaria significativa. Pormenorizando el reporte al máximo, podemos dar cuenta de la existencia de una sanción por importe de 360 €. El motivo de la sanción fue debido a una queja de los vecinos sobre el nivel sonoro de un aparato de climatización de una sucursal de Pamplona. Se modificó el horario de encendido y se realizaron las acciones pertinentes para solucionar el problema. Fecha: 17 de Marzo de 2007.

Aspecto: 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.

El principal impacto ambiental derivado del transporte de personal o de productos proviene de los viajes que realiza la plantilla en el ejercicio de sus funciones y de los transportes de dinero, valijas y paqueterías.

La principal consecuencia de este impacto (emisión de gases de efecto invernadero) está cuantificada en el indicador EN17 de la Memoria.

Respecto a los transportes de dinero, paquetería y valijas, se comparten viajes con otras entidades financieras para reducir costes e impacto ambiental, y en cuanto a los viajes de los empleados, se utilizan equipos de videoconferencia para que los viajes que se realicen sean los imprescindibles.

Aspecto: general.

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

	2007	2006
Concepto	Importe	Importe
Ayudas y financiación de proyectos medioambientales	3.821.547 €	2.793.185 €
Sistema de Gestión Ambiental de CAN	7.572 €	33.000 €
Neutralización de las emisiones calculadas de CO ₂	17.350 € ⁵²	----
Inversiones en inmovilizado por mejoras ambientales (calderas, depósitos, cubetos, fuentes...)	17.387 €	13.912 €
Total	3.863.856 €	2.840.097 €

⁵² En la Memoria RSC de 2006 calculamos un emisión de 3.002 tn de CO₂, de las cuales se neutralizaron 1.267 mediante la plantación de árboles a través del programa 'Apadrina un árbol' (cuyos gastos se incluyen en el apartado de 'Ayudas y financiaciones de proyectos ambientales') y 1.735 mediante una aportación de 17.350€ al Fondo Navarro de CO₂.

Los gastos e inversiones ambientales en 2007 supusieron un incremento del 37,4% respecto al mismo periodo del año anterior, principalmente porque los clientes, con el beneficio que generó su dinero, decidieron financiar 81 proyectos de carácter medioambiental, a los que destinaron el 6,50% del total de la inversión de la Obra Social de Caja Navarra.

Dimensión social. Prácticas laborales y ética del trabajo

Información sobre el enfoque de la dirección

- **Empleo:**

Los profesionales que forman Caja Navarra constituyen su principal capital, el humano, y el crecimiento del 13% que ha experimentado la plantilla durante 2007 (situándose en 1.913 empleados frente a los 1.692 al cierre de 2006) se ha basado en el compromiso de la entidad por la contratación fija, de calidad y en la que exista una proporción equilibrada entre hombres y mujeres.

En 2007 se crearon 278 nuevos empleos fijos netos, un 11% más del compromiso adquirido para este periodo por Caja Navarra, lo que hace que al cerrar el año, el 91,2% del total de la plantilla (1.745 personas) sean empleados fijos, con un incremento del 2,04% respecto al periodo anterior.

Asimismo, en 2007, 160 personas han pasado de tener un contrato temporal a uno indefinido, de las cuales el 43,48% han sido mujeres. El 82% de las personas a las que vencía su contrato temporal pasaron a contratación indefinida.

- **Relación Empresa/Trabajadores:**

Las relaciones laborales se enmarcan dentro del II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, vigente hasta el próximo 31.12.2008.

Dicho convenio recoge la creación de distintas comisiones mixtas formadas por representantes de la entidad y de los trabajadores con el objetivo de abrir nuevos canales de diálogo y comunicación con la plantilla y facilitarles la máxima información.

En este sentido, en 2007 se han dado a conocer los resultados del primer estudio de la Comisión de Tiempo de Trabajo y Productividad, creada para estudiar los tiempos de trabajo y la eficiencia, y especialmente su relación con el equilibrio entre la vida profesional y personal de los trabajadores de CAN. La primera medida que se ha implantado es un protocolo de apoyo y sustitución de bajas maternales de directivas y predirectivas, que tiene como objetivo asegurar la continuidad de la carrera profesional y la igualdad de oportunidades de las mujeres durante el periodo de baja por maternidad.

Por su parte, la Comisión de Selección, Promoción y Formación, que nació con el objetivo de impulsar permanentemente el desarrollo profesional de todos los profesionales y de la propia CAN sobre las bases de un compromiso de colaboración y cooperación, ha fijado el compromiso de seguir creciendo en 2008 con la creación de 200 nuevos empleos fijos y una proporción más equilibrada entre mujeres y hombres.

Como cauce de participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa, hemos de destacar que éstos forman parte, con voz y voto, de los órganos de gobierno de Caja Navarra (Consejo General, Consejo de Administración y Comisión de Control), a través de representantes elegidos de forma directa. Participan activamente en estos órganos y, por tanto, cuentan con información sobre la marcha de la entidad y de sus inversiones, así como de las actividades de la Fundación Caja Navarra.

Representación sindical de los trabajadores:

En 2007 estaban constituidos cuatro comités de empresa:

- Comité de Oficinas de Navarra, incluyendo municipios limítrofes, con 17 miembros.
- Comité de Servicios a Clientes y Oficina Principal, con 13 miembros.
- Comité de Madrid, con 5 miembros hasta mayo de 2007.
- Comité de Barcelona, también con 5 miembros hasta julio de 2007.

En los meses de mayo y julio respectivamente, se celebraron procesos electorales para la renovación de los Comités de Empresa de los centros de la provincia de Madrid y de los centros de la provincia de Barcelona.

Una vez celebrados estos procesos, estos dos Comités pasaron a tener 9 miembros cada uno, quedando la composición de la representación legal de los trabajadores configurada de la siguiente forma:

Composición de los Comités de Empresa en Caja Navarra			
Sindicato/grupo	2007	2006	2005
ELA	1	1	1
SEA	5	5	12
SEPA ⁵³	6	6	0
UGT	17	10	10
CCOO	10	5	5
LAB	3	3	3
SIECAN-GICA	1	1	1
Grupo Trabajadores Madrid	0	3	3
Grupo Trabajadores Barcelona	4	5	5
	1 (vacante)	1 (vacante)	
Total	48 representantes	40 representantes	40 representantes

• **Salud y Seguridad en el trabajo:**

Por medio de sus representantes sindicales, toda la plantilla de Caja Navarra está representada en el Comité de Seguridad y Salud Laboral, compuesto por cinco miembros en representación de la empresa y otros cinco en representación de los trabajadores. Los programas de prevención y las políticas de seguridad implantadas han permitido obtener una elevada protección del colectivo de los trabajadores, que se han traducido en una baja tasa de accidentes laborales y un índice de absentismo de los más bajos del sector financiero y del resto de sectores (1,98%) (ver indicador LA7). A este respecto, Caja Navarra realiza periódicamente a través del sistema Delta, el registro y comunicación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales. Se realizan evaluaciones de riesgos laborales de todos nuestros centros de trabajo: desde el punto de vista ergonómico; desde el punto de vista de la higiene (realizándose estudios periódicos de contaminantes físicos: temperatura y humedad), así como también desde el punto de

⁵³ Sindicato formado tras la escisión del SEA.

vista de la seguridad, con el objetivo principal de la mejora constante de las condiciones de seguridad y salud de toda la plantilla.

Como actuación destacada en 2007 en materia de Prevención de Riesgos, en lo que respecta a Pantallas de Visualización de Datos con las que trabaja prácticamente toda la plantilla (ergonomía), se ha designado como usuarios no solo a Servicios al Cliente, sino también a todas las personas que forman parte de la red comercial, lo que en la práctica supone para todos los trabajadores un mayor y más estricto seguimiento personalizado de las condiciones ergonómicas en cada uno de sus puestos, utilizando un "Pvcheck" adaptado a la actividad que realizan. Apoyado todo ello con formación y con un protocolo médico específico para usuarios de PVD's, que apoya las revisiones médicas anuales.

Entre otros servicios de salud que Caja Navarra ofrece a sus empleados, destaca la posibilidad para las empleadas fijas de someterse a un reconocimiento ginecológico a cargo de la entidad y en caso de padecer problemas o lesiones lumbares, de la posibilidad de beneficiarse de la 'escuela de espalda' sin coste para la persona afectada.

ACTUACIONES DEL SERVICIO MÉDICO DE CAJA NAVARRA			
	2007	2006	2005
Reconocimientos médicos	563	584	821
Analíticas	621	559	753
Vacunaciones	63	59	125
Consultas	1.063	1.070	1.190
Reposición botiquines	167	231	109
Estudios biológicos y químicos (temperatura y humedad)	5	6	4

• **Formación y Educación:**

Para Caja Navarra, la formación de sus profesionales, basada en la innovación y en el servicio a los clientes, es una prioridad, ya que toda la plantilla es protagonista en la implantación de la Banca Cívica y se quiere fomentar al máximo la satisfacción y el desarrollo profesional y personal de todos los trabajadores. Por eso, en el año 2007 el 100% de la plantilla (1.913 personas) participó en uno o varios cursos formativos con un promedio de 51 horas de formación y una inversión de 1.441 euros de gasto por cada persona (ver indicador LA10). En este sentido, toda la plantilla pasa anualmente por Metacanteras, una formación propia que incide en la implantación de la estrategia en el trabajo diario con los clientes.

Los asesores financieros de CAN cursan un programa reconocido por la Universitat Oberta de Catalunya y la European Financial Adviser: 161 personas lo cursaron en 2007 para alcanzar en 2010 el objetivo estratégico de 500 personas tituladas EFA.

La formación en idiomas es prioritaria en Caja Navarra, tal como viene definido en su plan estratégico, y 126 personas están inmersas en un curso anual de inglés especializado.

Todas las nuevas incorporaciones realizan el Plan de Acogida, un completo itinerario formativo online en el que se les imparte formación financiera y otra relativa a Prevención de Riesgos Laborales, Blanqueo de Capitales, medio ambiente, etc. Se contabilizaron 47.623 accesos en el año 2007. Por otra parte, existen convenios con las universidades por los que estudiantes de FP y universitarios sin terminar los estudios complementan su formación en Caja Navarra.

Además, los directivos y predirectivos de CAN cursan CarreraCan, otro programa de diseño propio que enseña a dirigir equipos con diferenciación, a innovar y a motivar en la función directiva.

- **Diversidad e Igualdad de Oportunidades:**

La diversidad es un valor fundamental en el equipo profesional de Caja Navarra, como queda recogido en uno de los doce ideales de nuestro Plan Estratégico Cantera: el de ser una Caja multicultural, que aspira a “reflejar la diversidad del mundo, y que cambie, se expanda y fomente la diversidad. Una caja que ponga especial atención en los sonidos sociales que nos llegan de los ciudadanos del mundo”.

El Código ético y de conducta de Caja Navarra prohíbe expresamente la discriminación por razón de sexo, raza, religión, nacionalidad, ideología, edad y orientación sexual.

Comenzando con la diversidad de género, CAN aprobó en 2007 su ‘Plan Mujer’, mediante el que están revisando todas las prácticas externas e internas de la entidad en materia de igualdad. Se ha creado un departamento específico ‘Diversidad y Mujer’, y fruto de la aplicación de este Plan, se ha puesto en marcha el mencionado ‘Protocolo de Apoyo y Sustitución de Bajas Maternales de Directivas y Predirectivas’ y se ha establecido un ‘Protocolo Contra el Acoso Sexual y la Discriminación por Razón de Sexo’ aplicable a todo el Grupo Caja Navarra, en el que se recoge una declaración expresa de intolerancia al acoso sexual y la discriminación por razón de sexo, y se establecen cauces ante una situación de este tipo.

Asimismo, entre otras actuaciones, se ha hecho pública la ‘Guía para el uso no sexista del lenguaje’, se han realizado ofertas de empleo específicas para mujeres con dificultad de inserción laboral (mayores de 40 años) y se ha realizado formación específica para directivas (más información sobre estas medidas en el indicador INT1 de esta Memoria).

La política retributiva de Caja Navarra se establece en función de las responsabilidades, sin discriminación de sexo o de otro tipo. No obstante, en el indicador LA14 se aborda el tema de la brecha salarial, producida por la mayor presencia de hombres en puestos directivos y la mayor antigüedad de éstos en la entidad, tendencia que está sufriendo un vuelco en la actualidad; así pues, si de los empleados mayores de 40 años tan sólo el 31% son mujeres, esta tendencia cambia en el tramo de edad de empleados menores de 30 años, donde el 61% son mujeres, siendo el ejercicio de 2007 el quinto año consecutivo en el que se incorporaron a Caja Navarra más mujeres que hombres y tendiendo a igualarse la proporción de géneros en la plantilla (46% mujeres y 54% hombres). Asimismo, es de destacar que las mujeres han pasado de ostentar en 2004 el 14,3% de los puestos de responsabilidad directiva a ostentar un 35,23% de los cargos directivos en 2007 (ver indicador LA13).

Respecto a otros indicadores de diversidad, la política de Caja Navarra pasa por seguir apostando por la contratación e integración de personas discapacitadas, de colectivos con difícil inserción laboral (mujeres mayores de 35 años anteriormente desempleadas) y de personas de otras nacionalidades para fomentar la diversidad interna (ver indicador LA13).

Con respecto a la integración de personas con discapacidad, del total de la plantilla siete son personas con discapacidad. Además, Caja Navarra contrató en 2007 servicios ajenos y accesorios a Centros Especiales de Empleo, que dan trabajo a personas con discapacidad, por volumen de 987.702 euros, equivalentes a la contratación de 45,5 personas con discapacidad.

El porcentaje de cumplimiento de la cuota de reserva a favor de personas con discapacidad, establecido por la normativa en un 2% para empresas con más de cincuenta empleados, se ha superado en 2007, habiendo alcanzado un 2,84% entre contratación directa y las compras a Centros Especiales de Empleo.

CAN obtuvo la declaración de excepcionalidad y autorización para adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad. Esta autorización le permite cumplir con la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad, a través de la adopción de alguna de las medidas alternativas contempladas por la normativa, entre las que se encuentran la contratación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal con un Centro Especial de Empleo, como se ha venido realizando.

La igualdad de oportunidades también se fomenta con la aplicación de medidas destinadas a conciliar la vida personal y familiar con la laboral. En este sentido, respecto al 2006 han aumentado en un 70% el uso de las medidas de equilibrio, beneficiándose 155 personas de alguna medida de conciliación durante el año 2007, frente a las 91 del ejercicio anterior (información desarrollada en el indicador INT1 de esta Memoria).

Objetivos y desempeño.

Los objetivos de Caja Navarra en materia de empleo y de desarrollo de las personas vienen marcados en el Plan Estratégico Cantera para los años 2007-2010, y principalmente buscan el fomento y desarrollo de capacidades internas.

A continuación, se enumeran los siete objetivos estratégicos recogidos en el Plan Cantera, y el grado de cumplimiento de los mismos a 31 de diciembre de 2007:

1. Situar a un 70% de la plantilla de CAN en planes de carrera corporativos (28,54% al finalizar 2007) y a un 10% en planes individuales de desarrollo directivo (10,56% al cierre de 2007).
2. Dedicar un 5% de la jornada laboral a formación: Resultado 2007: 3,96% (para dirigir con diferenciación) y el 5% del gasto ordinario a innovación creativa. Resultado 2007: 1,8%.
 - 500 profesionales con titulación EFA en el 2010: Resultado 2007: 161.
3. 3% inversión en formación sobre gastos de personal: Resultado 2007: 3,87%
4. Movilidad de un 15% de plantilla entre zonas, de un 10% entre áreas de responsabilidad de CAN (resultado 2007: 1,88%) y alcanzar un 10% de la plantilla con horario diferenciado (resultado 2007: 6,30%).
5. Implantación de nuevas formas de trabajo para lograr un 75% de empleados satisfechos o muy satisfechos con su situación profesional, familiar y social. Resultado 2007: según el primer Estudio de Clima Laboral, la plantilla otorga a su satisfacción global en Caja Navarra un 3,78 sobre 5.
6. Versatilidad y diversidad:
 - 15% de las nuevas incorporaciones procedentes de otros países. Resultado 2007: 1,34%.
 - 100% de las nuevas incorporaciones con dominio de inglés y de otras lenguas de uso habitual por los clientes en sus ámbitos de trabajo.
 - 80% de los empleados en ámbitos con varias lenguas oficiales con certificación en las mismas. Este indicador se está redefiniendo, puesto que no es habitual tener certificado de la lengua materna.
 - 33% de los empleados de CAN con certificación elemental en inglés. Resultado 2007: el 42% de la plantilla tiene esta certificación.
7. Desarrollo de perfiles y valoraciones 360 para todos los directivos de CAN. En el año 2007 se ha estado trabajando para poder hacer las valoraciones en 2008.

Respecto al desempeño de la organización en materia de empleo, hay que señalar que la comisión de Selección, Formación y Promoción de Caja Navarra (anteriormente explicada) había adquirido sendos compromisos de empleo para el año 2007:

1. Creación de 250 nuevos empleos fijos; objetivo superado en un 11,2% (278 nuevos empleos fijos).
2. Reducción de la temporalidad; objetivo conseguido, reduciéndose en 2007 el índice de temporalidad un 2,04%, contando con un 92,21% de empleos fijos.

Política.

Caja Navarra considera que las personas que componen la organización son de vital importancia y por esta razón ha implantado un Modelo de Desarrollo de las Personas que sirve de soporte esencial para implantar la estrategia de Banca Cívica de la entidad. Este modelo ha sido construido tomando como referentes las expectativas de los profesionales de la entidad, las directrices estratégicas y los objetivos aspiracionales marcados en el Plan Cantera. Contempla los siguientes aspectos:

- Una misión alineada con la estrategia corporativa: “atraer, desarrollar y retener el talento de la organización, incrementando su empleabilidad y desarrollando políticas de personas que logren la implantación de la Banca Cívica, para obtener resultados económicos y sociales”.
- Una visión basada en “trabajar con las personas para transformar nuestro entorno a través de la innovación social y financiera”.
- Una política que marca las directrices en cuanto al desarrollo de las personas y está alimentada por los ideales de Caja Navarra (ver indicador anterior ‘Objetivos’, de esta Memoria).

Para la consecución de los objetivos que en materia laboral ha fijado la organización, Caja Navarra desarrolla las siguientes líneas de actuación:

- Implantación de relaciones de equidad con los empleados, sin tomar posición de ventaja respecto de ellos.
- Preocupación por desarrollar y arriesgar con los empleados, siendo tolerantes con los errores y fomentado la iniciativa.
- Promover el voluntariado social entre los empleados.
- Reservar agenda diaria para cuestionarnos por qué y cómo hacemos las cosas...y así crear.
- Asignar recursos y premiar la creatividad.
- Fomentar la diversidad interna garantizando la igualdad de oportunidades.
- Favorecer la empleabilidad de los empleados y promover su promoción profesional.
- Ejercer la responsabilidad con transparencia y trabajo en equipo; horizontalidad frente a verticalidad.

Destacamos la puesta en marcha en el año 2007 de varias iniciativas de gran trascendencia en aplicación de estas líneas de actuación y de la política de fomento de la innovación:

- **Olimpican:** Un canal de nueva creación que, a través de un formato basado en un concurso para empleados, busca implantar la estrategia de CAN planteando cuestiones a la plantilla para buscar soluciones innovadoras y que fomenten la diferenciación. Se premia a los ganadores (equipos de empleados) con incentivos económicos y viajes, siendo el primer premio un viaje a los juegos olímpicos con todos los gastos pagados para el equipo ganador y acompañantes. Se conocerán los ganadores en 2008.
- **Blog 20 minutos:** Junto con Olimpican, el objetivo de este canal de participación es que los trabajadores dediquen 20 minutos de su jornada laboral a pensar, mediante la aportación de ideas y comentarios en esta plataforma libre y anónima que permite exponer ideas, completarlas, compartirlas y abrirlas a las consideraciones de los demás, lo que retroalimenta nuevas propuestas.

Responsabilidad de la organización.

Sin cambios respecto al ejercicio de 2006, la dirección operativa sobre los aspectos laborales de la organización corre a cargo del Subdirector General y Director del departamento de Desarrollo de las Personas de Caja Navarra, Joaquín Arbeloa. La Subdirección del Departamento recae en Juan Plaza Ventura.

Formación y sensibilización.

Este apartado relativo a formación está ampliamente desarrollado en los indicadores LA10, LA11 y LA12.

Evaluación y seguimiento.

Caja Navarra dispone de un plan de prevención de riesgos acorde a la legislación laboral vigente. La última auditoría se realizó en junio de 2002 de acuerdo con lo establecido en el art. 30.6 de la Ley 31/1995 de PRL y con la periodicidad que establece la legislación de Prevención de Riesgos Laborales (ver LA6).

Información contextual adicional.

Durante el año 2007 destacamos la puesta en marcha de las plataformas de fomento de la innovación en la plantilla y del Departamento de Diversidad y Mujer ya reseñados anteriormente, no existiendo cambios significativos en cuanto a la política de la empresa en relación a los aspectos laborales, basada en la aplicación del Plan Estratégico Cantera.

Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto: empleo.

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Empleados	2007	2006	2005
Contratación fija	1.745 (91,2%)	1.507 (89,1%)	1.218 (83,5%)
Contratación eventual	168 (8,8%)	185 (10,9%)	240 (16,5%)
Incorporaciones netas fijas	278	289	135
Bajas empleados fijos	46	44	28
Total empleados	1.913	1.692	1.458

Distribución empleados	2007	2006	2005
Empleados en edificio central	419	347 ⁵⁴	231
Empleados en red comercial	1.492	1.337	1.227
Empleados en Obra Social	2	8	--
Distribución geográfica			
Navarra	1.205	1.149	1.080
Madrid	246	208	141
Cataluña	147	131	96
La Rioja	75	72	72
Aragón	61	59	50
País Vasco	150	50	0
Castilla y León	13	14	9
Castilla La Mancha	9	9	10
Valencia	7	0	0

Clasificación por sexo	2007	2006	2005
Mujeres	872 (46%)	714 (42%)	589 (40%)
Hombres	1.041 (54%)	978 (58%)	869 (60)

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

	2007	2006	2005
Total empleados	1.913	1.692	1.458
Mujeres	872 (46%)	714 (42%)	589 (40%)
Hombres	1.041 (54%)	978 (58%)	869 (60)

La rotación la proporcionamos calculada de dos formas:

- Ceses voluntarios.
- Ceses totales de empleados con contrato indefinido⁵⁵.

⁵⁴ La diferencia respecto a los datos de 2005 viene motivada porque ha habido un cambio interno en la contabilización de los empleados, ya que ahora se incluyen las unidades de negocio (como por ejemplo los asesores financieros...) en el edificio central dentro de Servicios al Cliente y anteriormente en red comercial.

⁵⁵ Rotación = Número de empleados indefinidos que han dejado la empresa por rescisión de contrato (voluntaria, despido, jubilación, prejubilación, fallecimiento) o por suspensión del contrato (excedencia voluntaria y pase al Grupo) pero no las excedencias maternas, excedencias convenio y sanciones.

Ceses voluntarios:

	2007	%	2006	%
Mujeres	8	0,92%	8	1,12%
Hombres	13	1,25%	5	0,51%
Total	21	1,10%	13	0,77%

Ceses totales:

		Total de empleados indefinidos que han dejado la entidad		Empleados finalización del año		Rotación (empleados que han dejado la entidad / empleados a la finalización del año anterior x 100)	
Grupos de edad	Género	2007	2006	2007	2006	2007	2006
< 30 años	Mujeres	5	1	418	360	1,20	0,28
	Hombres	6	2	263	250	2,28	0,80
>= 30 y < 40	Mujeres	3	2	280	197	1,07	1,02
	Hombres	5	5	323	273	1,55	1,83
>= 40 y < 50	Mujeres	3	1	104	97	2,88	1,03
	Hombres	4	1	229	239	1,75	0,42
>= 50	Mujeres	4	0	70	60	5,71	0,00
	Hombres	16	19	226	216	7,08	8,80
Totales	Mujeres	15	4	872	714	1,72	0,56
	Hombres	31	27	1041	978	2,98	2,76
	Total plantilla	46	31	1913	1692	2,40	1,83

EDAD MEDIA DE LOS EMPLEADOS QUE HAN DEJADO LA ENTIDAD (ROTACIÓN)		
	2007	2006
Mujeres	38,33	36,25
Hombres	45,39	49,37

EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA AL FINALIZAR EL AÑO			
	2007	2006	2005
Mujeres	32,9	33,18	33,67
Hombres	38,70	39,72	40,34

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.

Prestaciones sociales para toda la plantilla no exigidas por ley:

- En aras de una mayor conciliación de la vida familiar y laboral, desde la entrada en vigor del actual Convenio Colectivo (agosto de 2005), todos los empleados (tanto madres como padres, tanto de plantilla como temporales) pueden disfrutar de una reducción de la jornada diaria de dos horas manteniendo íntegramente su salario durante un año. En 2007 se acogieron 29 personas a este programa, frente a las 13 que lo hicieron en 2006.
- Todos los empleados disfrutan de un seguro de vida gratuito que cubre las incidencias de incapacidad o muerte por accidente.
- Ayudas de estudios. Tienen derecho a una ayuda del 90% del importe de la matrícula más los libros de texto todos los empleados para la realización de cualquier estudio que pudiera contribuir a su formación técnica y humana, se curse o no en centros oficiales.
- Trabajo en lugares alternativos a través de tecnología (Tablet PC y Etoken).
- Oferta de distintas jornadas de trabajo, jornadas partidas y reducciones de jornada.
- Atención sanitaria en la propia empresa.

Prestaciones sociales para los empleados fijos no exigidas por ley:

- Excedencia de Convenio. Posibilidad de solicitarla todos los años por un periodo entre 15 y 90 días con reincorporación inmediata en el puesto de trabajo.
- Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual, por un importe máximo de 300.000 euros (incluye valor de compra más todos los gastos necesarios) y a un plazo máximo de 30 años, incluidos 5 de carencia. Tipos:
 - Hasta 200.000 euros: 65% del Euríbor.
 - Resto: Euríbor.
- Crédito atenciones varias: por un importe máximo de 25.000 euros, al Euríbor a un año, liquidaciones mensuales y a amortizar en un plazo de 5 años, a partir de los 60 años de edad.
- Anticipos sociales por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.
- Planes de pensiones para todos los empleados fijos, y prestación pecuniaria equivalente para los eventuales que no adquieren la condición de fijos. Ver la siguiente tabla:

Otros beneficios sociales de los empleados de CAN no exigidos por ley			
	2007	2006	2005
Aportación a planes de pensiones	4.403.913 €	3.175.397 €	2.553.668 €
Aportación a Unit Linked	585.016 €	598.581 €	585.734 €
Seguros de vida	753.629 €	247.284 €	252.860 €
Ayudas de estudios	69.418 €	70.537 €	52.149 €
Anticipos Convenio	74.809 €	66.001 €	51.500 €

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores.

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

Toda la plantilla de Caja Navarra está cubierta por el II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra.

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Periodo de consulta y preaviso: entre 15 días y un mes es el periodo medio de información a empleados y representantes en relación a los cambios operacionales.

En caso de extinción del contrato de trabajo por despido objetivo, el plazo de preaviso es el previsto por el Estatuto de los Trabajadores (30 días).

Prácticas de consulta y negociación: Los trabajadores forman parte de los órganos de gobierno de Caja Navarra (Consejo General, Consejo de Administración y Comisión de Control), con voz y voto, a través de representantes sindicales elegidos de forma directa. A través de sus representantes, reciben de forma periódica información sobre la marcha de la entidad, de sus inversiones, así como de las actividades de la Fundación Caja Navarra.

Aspecto: 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.

En Caja Navarra está en funcionamiento el Comité de Seguridad y Salud Laboral, compuesto por cinco miembros, en representación de la empresa y en número idéntico en representación de los delegados de prevención. La totalidad de los empleados se halla representada por dicho comité. Reuniones trimestrales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento de Desarrollo de Personas elaboró el Plan de Emergencia que ha sido comunicado individualmente a todos los trabajadores.

La última auditoría se realizó en junio de 2002 de acuerdo con lo establecido en el art. 30.6 de la Ley 31/1995 de PRL y con la periodicidad que establece la legislación de Prevención de Riesgos Laborales, estando prevista realizar la próxima en 2008.

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

Absentismo, accidentes laborales y enfermedades	2007	2006	2005
Accidentes			
Accidentes en el centro de trabajo con baja	6	6	3
Índice de frecuencia ⁵⁶ (excluidos accidentes in itinere)	2,13	2,55	1,46
Índice de frecuencia (accidentes con baja, incluidos accidentes in itinere)	4,63	4,68	3,90
Accidentes en el centro de trabajo sin baja	19	15	7
Accidentes mortales en el centro de trabajo	0	0	0
Nº total víctimas mortales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0
Jornadas perdidas	375	131	146
Duración media	36	21,83	48,66
Bajas por enfermedad común			
Bajas por enfermedad común	486	406	393
Jornadas perdidas	7.896	6.675	7.212
Duración media de bajas por enfermedad común	23,27	15,37	18,35
Empleados de baja por maternidad	36	32	21
Índice de absentismo	1,98%	1,91%	2,29%

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.

Para los empleados, se realiza un completo chequeo médico anual y existe la posibilidad de asesoramiento por el servicio médico ante enfermedades graves, indicando la existencia de servicios exteriores de ayuda.

Respecto al tabaquismo, se ha aplicado de manera estricta la normativa legal y se han realizado programas destinados a los empleados para abandonar el hábito del tabaquismo.

En lo relativo a la comunidad, podemos considerar todos los proyectos elegidos por los clientes y que se agrupan dentro de la línea de "discapacidad y asistencia". Muchos de ellos tienen relación con enfermedades graves. A esos proyectos se destinó en 2007 un total de 14.056.239 euros.

LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En materia de Seguridad y Salud Laboral, además de las cláusulas en los contratos de los empleados, existen cláusulas en los contratos con las empresas que nos prestan servicios, aspecto necesario para una correcta coordinación de actividades empresariales.

⁵⁶ Índice de frecuencia: número de accidentes con baja entre cada millón de horas trabajadas.

En lo que respecta a la formación, además de la formación vestibular que se realiza a la incorporación de personal a CAN, se ha comenzado en 2007 a impartir a todas las nuevas incorporaciones una formación básica en Prevención de Riesgos Laborales de 30 horas.

Asimismo, el Comité de Seguridad y Salud Laboral se reúne trimestralmente de forma ordinaria; y, extraordinariamente, las veces que se considera conveniente. De cada reunión se levanta un acta que recoge los acuerdos tomados, junto con una memoria anual de las actividades realizadas en el año vencido y la proposición de objetivos para el año próximo.

Sobre acuerdos formales con la representación sindical, en aplicación de los acuerdos alcanzados para la entrada en vigor del II Convenio Colectivo de Caja Navarra, se creó la Comisión de Selección, Formación y Promoción: un equipo de trabajo constituido con el objetivo de que los representantes de los trabajadores de CAN dispongan de toda la información necesaria para realizar un seguimiento completo de los procesos de selección, promoción y formación del personal de la plantilla. Esta comisión fija compromisos anuales que deben ser cumplidos. Como ya se ha comentado en otros indicadores de esta Memoria, en el año 2007 se ha superado en un 11% el compromiso fijado para el año de creación de 250 empleos fijos y se ha logrado una nueva reducción del índice de temporalidad (actualmente el 91,2% de la plantilla es fija).

Con el consenso de todos los agentes sociales de Caja Navarra, y con el apoyo técnico de Prevención Navarra, la entidad ha realizado en 2007 un completo estudio ergonómico de todos los empleados. Tras una evaluación de riesgos personalizada, por medio de herramientas como el PVCHECK, se procede a detectar los problemas más frecuentes que se producen en cada una de las áreas u oficinas.

Tras la evaluación se procederá a la aplicación de las acciones correctoras durante el año 2008.

Este proyecto está enfocado a la reducción de los problemas músculo esqueléticos que pueden sufrir los empleados en un futuro, por la adquisición de posturas forzadas durante el desarrollo de su tarea diaria.

El desarrollo del proyecto a 31 de diciembre de 2007 es el siguiente:

- Se ha procedido a la Evaluación del Área de Informática y Organización, de la cual tenemos conclusiones, y las acciones correctoras aplicadas están enfocadas todas ellas a sustitución de mobiliario estropeado, instalación de mobiliario más ergonómico, etc.
- Se ha enviado el PVCHECK a todos los empleados de servicios centrales sin conclusión alguna, ya que, todavía no ha respondido la totalidad de los empleados.
- Se están realizando evaluaciones ergonómicas a nuestras oficinas Cancha para crear un modelo aplicable a todas las oficinas y que contemple la casuística más frecuente en Cancha.

A pesar de que todavía no tenemos conclusiones finales, en estos resultados se detectan ámbitos de mejora en algunas oficinas y en áreas concretas de empleados.

En la Memoria de 2007 del Comité de Seguridad y Salud Laboral se establecen como objetivos para 2008 los siguientes aspectos:

- 1.- Formación para “gestores de prevención en oficinas”: formación a un empleado por oficina, para designarlo como gestor o representante de Prevención en cada oficina.
- 2.- Implantación de un sistema “eficaz” de comunicación entre el Área de Prevención y los empleados, a través de un acceso a Prevención de Riesgos desde la intranet.
- 3.- Realización de auditoría del servicio de Prevención prevista para 2008.
- 4.- Plan de Emergencia personalizado para todas las oficinas de CAN, con las características completas de cada oficina.
- 5.- Realización de una evaluación modelo de riesgos laborales en el área de Ergonomía para los puestos de las oficinas (Cancha y resto).

6.-. Visitas y validación de la evaluación modelo Ergonómica en distintas oficinas (relacionado con el objetivo anterior).

Aspecto: formación y educación.

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

El promedio de horas de formación en 2007 por empleado fue de 51 horas.

Otros indicadores básicos sobre formación:

Indicadores de formación	2007	2006	2005
Gasto total en formación (en euros)	2.756.153 €	2.599.232 €	2.516.684 €
Gasto por empleado	1.441 €	1.536 €	1.726 €
Horas totales de formación	96.676	93.060	76.981
Horas de formación por empleado/año	51	55	53
Horas de formación presencial	41.439	33.253	29.455
Horas de formación online	55.237	59.807	n. d.
Empleados formados	1.913	1.692	1.348
Empleados en programas individualizados	672 (35%)	621 (37%)	460 (32%)
Nº de empleados que participan como formadores internos	91 (10 miembros del Comité Dirección)	60 (15 son altos directivos)	56 (10 son altos directivos)

Desglose de formación:

Tipos de formación	Asistentes	Horas
Desarrollo de habilidades directivas, liderazgo, creación de equipos, etc.	300	4.828
Conocimiento de operativa y procedimientos bancarios, en general	108	889
Habilidades comerciales, en general	2.134	4.344
Conocimiento de productos y servicios ofrecidos al cliente	1.479	7.163
Informática, internet y correo electrónico	1.473	7.649
Prevención de riesgos laborales y prevención blanqueo de capitales	1.152	5.760
Idiomas	1.027	5.685
Otros	11.125	60.358
Total	18.798	96.676

Utilización de Ágora®, itinerario formativo online de Caja Navarra.

	2007	2006
Accesos	47.623	56.056
Número de usuarios	1.993	1.944

La formación es un elemento clave para el desarrollo profesional de las personas que componen Caja Navarra:

Nº de personas que han promocionado	2007	2006
Hombres	271	230
Mujeres	291	152
Total	562	382

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.

Para aquellos trabajadores que finalizan sus carreras profesionales en Caja Navarra por llegar el momento de su jubilación o prejubilación, existen diversas medidas de actualización y de vinculación con la entidad, tales como:

- Celebración de sesiones monográficas sobre temas de interés para jubilados y prejubilados.
- Organización de campeonatos deportivos, de ajedrez, mus, etc.
- Celebración de reuniones periódicas.

A continuación, se explican brevemente los principales programas de formación a los que tienen acceso los profesionales de Caja Navarra para el desarrollo de sus carreras profesionales.

- Programa nuevos empleados. En términos generales, nos referimos a las personas que llevan menos de un año con nosotros: 125 horas lectivas que las realizan normalmente en su año de contrato de prácticas. Temario: conocimiento financiero. Este itinerario formativo va acompañado de la tutorización que cada nuevo empleado tiene por parte de su responsable directo, así como de las sesiones presenciales lideradas por expertos temáticos que exponen casos prácticos y con los que ensayan diferentes posibilidades de actuación ante los clientes.
- Formación a empleados de nueva incorporación.

	2007	2006
Número de nuevos empleados formados	187	188
Horas totales	77.330	7.851

El número de horas refleja dos planes principales de formación:

- Impartido en el año 2006 y en el año 2007. Los alumnos tienen que pasar un plan de formación *e-learning*, viendo en cada momento las necesidades financieras que necesita un empleado que se incorpora a CAN. Principalmente se desarrolla el conocimiento financiero a través de diversos temas.

- Impartido en el año 2007. Este nuevo curso justifica el salto en horas producido del 2006 al 2007. Consiste en una formación impartida por formadores internos, divididos por zonas geográficas. Principalmente complementa la formación online y pone en práctica dichos conocimientos. A la vez, se transmite cultura de nuestra organización.
- Programa de asesoría financiera. En 2007 fueron convocadas 173 personas para la realización de dicho programa de 185 horas lectivas. Este curso se realiza en colaboración con la UOC (Universidad Oberta de Cataluña), que confiere una titulación privada en esta materia. Al mismo tiempo, sirve como preparativo del examen oficial DAF, con reconocimiento europeo. CAN pretende con este programa un doble objetivo:
 1. Dotar a sus empleados de conocimiento y preparación.
 2. Adaptarse a una posible exigencia de la Unión Europea.
- Programa de acceso a la función directiva. Dirigido a directores y subdirectores recién nombrados. En 2007 participaron 127 personas, de las que 90 obtuvieron titulación de la UOC.
- CarreraCan. Es una escuela de desarrollo directivo cuyo objetivo es dotar a las personas participantes de una completa visión de la estrategia de Banca Cívica de Caja Navarra. Se viene realizando desde 2004 con una participación anual de aproximadamente 50 profesionales de CAN.
- Itinerario formativo online Agor@. Píldoras formativas sobre todas las materias que afectan a la entidad a las que acceden todos los empleados.
- Prevención de Blanqueo de Capitales. 1.146 empleados cursaron dicho programa en 2007.
- Prevención riesgos laborales. Todo nuevo empleado que pasa a formar parte de la plantilla de CAN tiene que llevar a cabo esta formación.
- Metacantera. Formación en la estrategia de Banca Cívica para todos los empleados de CAN. Cerca de 1.000 empleados recibieron esta formación en el año 2007.
- EstructuraCan. Sesiones individuales de *coaching*, cuyo objetivo es dotar al equipo directivo de las herramientas necesarias de gestión para que consigan gestionar su equipo siempre en aras de un mejor cumplimiento de la estrategia empresarial.
- Inglés para empleados: Can we can. Exige 110 horas de formación al año. Comenzó en junio. Está compuesto de tres partes principales: online, presencial y clase telefónica. Cada 15 días, el alumno mantiene una conversación telefónica con un profesor nativo y cada mes una clase presencial de tres horas en grupos reducidos.
- Ayuda financiera para formación o educación externa. Ayuda Estudios recogida en el Convenio: 90% del precio de la matrícula y libros.

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

El 100% de los empleados recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. A cada persona se le evalúan sus comportamientos en relación a los ideales de Caja Navarra establecidos en su plan estratégico (ver 1.2).

El Sistema de Gestión del Desempeño es, por tanto, una herramienta para:

- Conseguir que la estrategia de Banca Cívica se implanta, alineando a todos hacia un objetivo común y compartido.
- Poder evaluar y reconocer, de forma justa y equitativa, la aportación de cada persona.
- Focalizar las actuaciones y los comportamientos de todas las personas, alineándolos con los objetivos estratégicos.
- Saber en cada momento qué se espera de cada uno de los miembros de la Organización.

- Medir de forma continua, en el puesto y en el desarrollo de las responsabilidades diarias, la adecuación persona-puesto.
- Identificar las posibilidades de las personas, adecuando sus intereses y capacidades a los de la Organización.

Se realizan dos procesos de evaluación al año. Desde Desarrollo de Personas se envía a los responsables un correo electrónico con el cuestionario de evaluación, la guía para realizar la evaluación y un plan de mejora.

Los responsables deben entrevistarse con sus colaboradores para explicarles la evaluación y ayudarles a comprender qué espera la Organización y cómo deben alcanzarse esos objetivos. Conjuntamente deben establecer un plan de mejora de aquellos aspectos que han salido peor valorados y deben establecer un plan de seguimiento. El responsable debe enviar el cuestionario de evaluación debidamente cumplimentado a Desarrollo de Personas para su procesamiento y archivo en el expediente de cada colaborador.

Las evaluaciones se utilizan para determinar la parte variable del salario, para analizar las necesidades de formación y desarrollo de los empleados y para planificar las carreras profesionales.

Aspecto: 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.

Órganos de gobierno: Consejo General.

	2007	2006
Mujeres	17%	20%
Hombres	83%	80%

Comité de Dirección:

Composición del Comité de Dirección	2007	2006	2005
Mujeres	1 (10%)	1 (10%)	1 (11,1%)
Hombres	9 (90%)	9 (90%)	8 (88,9%)

Composición del Comité de Dirección + apoyos técnicos y de negocio	2007	2006	2005
Mujeres	4 (21%)	2 (13%)	2 (17%)
Hombres	15 (79%)	13 (87%)	10 (83%)

Plantilla:

Clasificación por sexo de la plantilla	2007	2006	2005
Mujeres	872 (46%)	714 (42%)	589 (40%)
Hombres	1.041 (54%)	978 (58%)	869 (60%)
Edad			
< 30 años	418 mujeres	360 mujeres	281 mujeres
	263 hombres	250 hombres	194 hombres
>= 30 y < 40 años	280 mujeres	197 mujeres	167 mujeres
	323 hombres	273 hombres	226 hombres
>= 40 y < 50 años	104 mujeres	97 mujeres	92 mujeres
	229 hombres	239 hombres	249 hombres
>= 50 años	70 mujeres	60 mujeres	49 mujeres
	226 hombres	216 hombres	200 hombres

Edad media	2007	2006	2005
Plantilla	36	36	37
Directivos	36	37	44
Comité de Dirección	42	46	44

Puestos de la plantilla desglosada por sexo			
Directivos/directores de oficina	2007	2006	2005
Mujeres	235 (35%)	178 (31%)	129 (27%)
Hombres	432 (65%)	403 (69%)	352 (73%)
Técnicos			
Mujeres	50 (37%)	35 (35%)	26 (31%)
Hombres	84 (63%)	65 (65%)	57 (68%)
Administrativos			
Mujeres	585 (53%)	500 (50%)	433 (49%)
Hombres	515 (47%)	503 (50%)	453 (51%)
Resto			
Mujeres	2 (17%)	1	1
Hombres	10 (83%)	7	7

Otras dimensiones de diversidad	2007	2006	2005
Empleados extranjeros	11 (7 mujeres y 4 hombres)	7 (5 mujeres y 2 hombres)	0
Empleados con discapacidad	7 (3 mujeres y 4 hombres) + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 45,5 empleados con discapacidad (987.702 €)	6 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 45 empleados con discapacidad (891.835 €)	3 + compras a Centros Especiales de Empleo (801.501 €)
Mujeres anteriormente desempleadas mayores de 35 años	31	12	

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

En Caja Navarra no existe ningún tipo de diferencia entre el salario que perciben los hombres y el que perciben las mujeres en ninguno de los niveles de empleo existentes: la relación salarial del salario base entre las mujeres y los hombres es de 1 a 1 en todos los casos.

Brecha salarial.

Dentro de la política de transparencia de la entidad y de equidad en las relaciones con sus empleados y clientes, CAN ha decidido abordar abiertamente el asunto de la brecha salarial, ya que pese a existir esa relación de equidad entre los salarios de toda la plantilla, al calcular el salario medio desglosado por género vemos que todavía existen desigualdades. Por razones de mayor antigüedad del varón en el puesto (derivada de la paulatina incorporación de la mujer al mercado laboral) y debido a que históricamente ha habido un mayor porcentaje de varones en cargos directivos (producto de la mayor responsabilidad histórica de la mujer en el cuidado de la familia que muchas veces les ha hecho sacrificar su carrera profesional), se observa que en la distribución del salario medio por tramos de edad y género, todavía los varones siguen percibiendo un salario mayor.

Distribución del salario medio por tramos de edad y género (salario medio: el recogido en el certificado del IRPF). En euros y diferencias en %.

Edad	2007		2006	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<30 años	31.596	28.249 (89,4%)	26.147	25.567 (97,8%)
31-40 años	52.429	39.455 (75,3%)	55.128	42.242 (76,6%)
41-50 años	68.276	48.364 (70,8%)		
>50 años	66.30	56.056 (85,5%)	65.475	55.741 (85,1%)
Total	53.664	36.479 (68%)	50.614	35.377 (69,9%)

Históricamente el sector financiero español ha mostrado una profunda carencia de sensibilidad específica hacia las mujeres y hacia sus necesidades propias como clientas y/o empleadas. En este contexto se comenzó a aplicar en 2007 el 'Plan Mujer' de Caja Navarra, sustentado sobre

el compromiso de revisar todas las prácticas externas e internas y de adaptarlas a la sensibilidad específica de las mujeres, que a nivel interno se traducirán en una serie de medidas concretas que aseguren la diversidad de género como un valor fundamental del equipo profesional de CAN y que garanticen que sean los méritos profesionales, y no el género, los que definan la carrera de los empleados de Caja Navarra.

- Salario medio de la plantilla:

Salario medio de la plantilla		
2007	2006	2005
48.096 euros	46.567 euros	44.961 euros

- Gasto salarial medio de la plantilla (incluye el gasto total de la Entidad por el factor trabajo: sueldo de personal activo, cuotas a la Seguridad Social y aportación al Plan de Pensiones):

Gasto salarial medio de la plantilla		
2007	2006	2005
60.623 euros	58.220 euros	56.217 euros

Derechos humanos

Información sobre el enfoque de la Dirección

- **Prácticas de inversión y aprovisionamientos.**

Caja Navarra exige en sus relaciones un comportamiento ético que no se limita al cumplimiento normativo y adopta en este sentido el principio de precaución. Por ello, todos los contratos que se han formalizado en 2007 han incluido cláusulas ejecutivas de ética empresarial que los proveedores se comprometen a respetar y, en caso contrario, facultan a Caja Navarra para la rescisión contractual. Transmiten los Principios del Pacto Mundial y un compromiso con el medioambiente que CAN transmite a toda su cadena de suministro.

En relación con el aprovisionamiento, Caja Navarra es socia-fundadora de la Central de Compra Responsable Nexos, una entidad especializada en **ofrecer la asistencia y las herramientas para facilitar la compra empresarial con criterios de Responsabilidad Social, de tal manera que permita minimizar los riesgos asociados a las prácticas poco sostenibles y evitar la vulneración de derechos humanos en los procesos productivos ajenos al control de la empresa.**

- **No discriminación.**

Caja Navarra ha realizado una declaración expresa de intolerancia de la discriminación por razón de sexo, que se ha plasmado en la elaboración, en el año 2007, de un "Protocolo de actuación contra el acoso sexual y la discriminación por razón de sexo en el trabajo".

La realización de dicho documento se enmarca dentro del Plan Estratégico Cantera y del Plan Mujer. Pretende evitar y erradicar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en el entorno laboral y divulgar la importancia que Caja Navarra otorga a cualquier tipo de discriminación y su intolerancia ante cualquier conducta de este tipo.

Esta intolerancia ante cualquier tipo de discriminación queda recogida en el Código Ético y de Conducta vigente en la entidad y que obliga a todas las personas que forman la plantilla de Caja Navarra (ver indicador HR4).

- **Libertad de asociación y convenios colectivos.**

El Convenio Colectivo que regula las relaciones laborales en Caja Navarra es propio de la Entidad. Actualmente está en vigor el II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, firmado en 2005, y que vincula a la totalidad de empleados de la Entidad.

Dicho Convenio, en su artículo 40, especifica que “Todas las formas de representación, unitaria y sindical de los empleados de la Caja, quedan sujetas a lo dispuesto en el TRLET (Estatuto de los Trabajadores) y en la Ley Orgánica de Libertad Sindical [...]”.

En Caja Navarra, la libertad de asociación y negociación colectiva está garantizada en el marco de la normativa legal vigente en España, no existiendo riesgo de incumplimiento de estos derechos.

- **Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.**

En sentido estricto, dado el marco regulador de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo de la plantilla, especificadas tanto en los propios contratos de trabajo como en el Convenio Colectivo que rige las relaciones laborales de la entidad, no hay riesgo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Con el objetivo de la mejora constante de las condiciones de salud y seguridad para todos los trabajadores, se han implantado programas de prevención y políticas de seguridad que se han traducido en una baja tasa de accidentes laborales y un índice de absentismo de los más bajos de cualquier sector. Asimismo, se ha realizado la primera Encuesta de Clima Laboral, con un resultado de un índice de satisfacción de 7,56 en una escala de 1 a 10.

Caja Navarra emite anualmente un informe sobre el grado de aplicación de cada uno de los Principios del Pacto Mundial, al que está adherida. En este sentido, uno de los principios establece que “la empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”, un compromiso que CAN traslada a los proveedores mediante cláusulas en los contratos.

Asimismo, cabe decir que Caja Navarra no ha realizado operaciones en las que haya riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación.

- **Quejas y procedimientos conciliatorios.**

Existen procedimientos de comunicación y diálogo con los grupos de interés, así como mecanismos de defensa de derechos laborales y derechos de los clientes ya reflejados en otros apartados de esta Memoria.

Respecto a procedimientos conciliatorios, Caja Navarra se somete, como no podría ser de otra manera, a lo establecido en el Convenio Colectivo y a la legislación vigente.

- **Prácticas de seguridad.**

La política de prevención que asume Caja Navarra para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores, sin reparar en el nivel de protección necesario y la consecución de los fines establecidos. Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.

- **Derechos de los indígenas.**

Dado que Caja Navarra sólo opera en España, no se considera de aplicación este apartado.

Objetivos y desempeño.

En 2007 Caja Navarra ha incluido de manera sistemática, en todos sus contratos y pliegos de contratación con proveedores, cláusulas de alineación con los Principios del Pacto Mundial, de acuerdo con los valores e ideales que guían la actuación de la Entidad. La sistematización de la inclusión de este tipo de cláusulas en todos los contratos era un objetivo marcado en 2006. Por tanto, se ha logrado el objetivo y se ha incluido la exigencia de apoyo y respeto de los Derechos Humanos en todas las relaciones contractuales.

A nivel interno, definimos como mínimos en nuestro código ético y de conducta los máximos del cumplimiento responsable y legal convencional, considerando implícito a Caja Navarra el respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral vigente.

Asimismo, a través de la Obra Social de la Entidad, Caja Navarra atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, que pueden ser objeto de vulneración de derechos, y ha destinado un total de 6.533.866 euros a proyectos de la línea de 'cooperación' y 14.132.011 euros a la línea de 'discapacidad y asistencia' para apoyar a las personas con mayor riesgo de exclusión.

Política.

Caja Navarra garantiza el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable garantiza los DDHH y en el que el Convenio Colectivo vigente en la Entidad garantiza los derechos laborales de sus trabajadores. En este sentido, asume como mínimos en su actuación el más estricto cumplimiento de la legislación laboral. No existen riesgos latentes de incumplimiento en materia de derechos humanos.

El compromiso con los Derechos Humanos lo extiende a sus proveedores a través de las cláusulas contractuales de compromiso con los Principios del Pacto Mundial, e internamente queda recogido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra.

Caja Navarra tiene un modelo de banca universal basado en el principio de no discriminación. Asimismo, a través de su Obra Social, atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, aludiendo a prácticas de no discriminación y accesibilidad.

Responsabilidad de la organización.

Todos los trabajadores han realizado un itinerario formativo en el que se hace especial hincapié en los valores e ideales que guían la actuación de CAN y están comprometidos con la gestión ética en su desempeño laboral, tal y como lo refleja el Código Ético y de Conducta. Dado el carácter y el ámbito de actuación de la entidad, no existe un responsable directo de derechos humanos por no existir riesgos latentes en sentido de incumplimiento de los mismos en la relación de Caja Navarra con sus empleados o proveedores, aunque el Comité del Código Ético y de Conducta resolvería sobre cualquier vulneración del mismo.

Formación y sensibilización.

Toda la plantilla tiene acceso a información sobre el Pacto Mundial en la intranet de Caja Navarra y, asimismo, todos ellos han recibido formación acerca del programa 'Tú eliges: tú decides', que engloba el aspecto esencial de la práctica de Caja Navarra respecto a los derechos humanos.

Evaluación y seguimiento.

Dado el carácter de los proveedores, no se han detectado riesgos latentes en cuanto a posible incumplimiento de los derechos humanos o de los principios del Pacto Mundial, por lo que no se ha hecho un seguimiento especial. No se han detectado riesgos de incumplimiento de los derechos humanos para los empleados.

Información contextual adicional.

Existencia en el marco jurídico de libertad de asociación y representación sindical. Caja Navarra garantiza dichos derechos a sus empleados y facilita espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades sindicales. Asimismo, realiza un completo reconocimiento médico anual a todos los empleados para garantizar el derecho a la salud de sus empleados e invierte en formación una media de 51 horas al año por empleado.

Indicadores del desempeño de derechos humanos

Aspecto: 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.

Caja Navarra aplica a sus inversiones la misma política respecto de los derechos humanos que rige en su ámbito interno: garantizar la máxima protección de los mismos, exigir un comportamiento ético en todas sus relaciones y asumir como mínimos el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión de CAN.

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

Caja Navarra exige contractualmente a sus proveedores un compromiso de implantación de los diez Principios del Pacto Mundial y, por consiguiente, de apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, la eliminación del trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, etc. que se incluye en todos los contratos y fórmulas de contratación que la Entidad suscribe, excepto en aquellos que tienen forma de contrato de adhesión.

HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Caja Navarra realiza programas de formación para su plantilla vinculados a aquellos aspectos relacionados con los derechos humanos que son más relevantes para la Caja dado su ámbito de actividad. Por ejemplo, los cursos de formación para la Prevención de Blanqueo de Capitales son fundamentales para detectar actividades fraudulentas que pueden esconder vulneración de derechos humanos.

Los principales programas de formación relacionados con los derechos humanos que se han impartido en 2007 son:

- **Ley de Protección de Datos.** En este curso principalmente se trataron temas relacionados con los conceptos de la normativa y los fundamentos de la misma. El objetivo fue tener una visión de los derechos y las obligaciones que se derivan de dicha normativa. Por otra parte, se concienció sobre el riesgo de tratar datos de carácter personal y dar soluciones adecuadas para la organización.

- **Jornadas MIFID.** Se trataron temas relacionados con la nueva normativa. Además, se profundizó en el derecho del cliente a estar protegido con la información de los servicios que contrata. Se profundizó en cada uno de los puntos nombrados en la Ley.
- **Prevención de Blanqueo de Capitales.** Se ven todos los aspectos de la normativa, combinados con casos prácticos y ejemplos reales de los mismos. Los casos prácticos son enriquecedores porque enseñan a identificar, a ver los indicios y a comunicar todo lo relacionado con el blanqueo.
- **Liderazgo de mujeres.** Con el fin de incorporar mujeres directivas a CAN, se han realizado distintos cursos de liderazgo en los que han participado mujeres de nuestra entidad: cursos especializados en enfocar sus cualidades hacia el liderazgo.
- **Gestión de conflictos.** Temas tan importantes como reducir el estrés o saber gestionarlo, conocer técnicas para evitarlo, distinguir las fuentes de dónde viene...
- **Lenguaje para sordos:** se puso al alcance de todos los empleados la posibilidad de aprender dicho lenguaje, sin duda, una herramienta para atender de forma adecuada a este tipo de clientes.

En 2007 se dedicaron alrededor de 10.900 horas por parte de la plantilla de CAN a alguno de los cursos mencionados.

Aspecto: no discriminación.

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Durante el año 2007 no se ha producido ningún incidente de discriminación en Caja Navarra.

En caso de que existiera un incidente de discriminación por razón de sexo, el Protocolo de Prevención Contra el Acoso y la Discriminación por Razón de Sexo vigente en Caja Navarra establece un procedimiento de denuncia específico que garantiza la total confidencialidad, intimidad y dignidad de las personas afectadas.

En caso de existir un incidente de otro tipo que pueda suponer una violación de lo establecido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra, también existe un procedimiento de denuncia con las mismas salvaguardas que el establecido en caso de discriminación por razón de sexo.

Respecto al trato de las personas de Caja Navarra con el resto de compañeros y clientes, el Código Ético y de Conducta establece la siguiente norma de conducta que obliga a toda la plantilla:

Relaciones con compañeros y clientes.

Todos los clientes serán tratados en iguales condiciones de amabilidad, respeto y diligencia, utilizando el lenguaje adecuado, sin que exista ninguna distinción basada en su condición, raza, sexo, ideología y religión, ni un trato preferente de unos respecto de otros. En el trato con los clientes se salvaguardará la independencia, evitando que la actuación profesional se vea influenciada por vinculaciones económicas o familiares.

De igual forma, las personas que trabajen en Caja Navarra deberán tratar a sus compañeros en condiciones de igualdad y las opiniones del equipo que constituyen los profesionales de Caja Navarra deberán ser valoradas, creando un clima de honestidad y respeto mutuo entre los compañeros, evitándose cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso, así como cualquier distinción basada en condiciones religiosas, ideológicas, de raza o de sexo. [...].

Aspecto: 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.

Ninguna. Caja Navarra opera en territorio español, donde la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva están garantizadas y protegidas por el ordenamiento jurídico vigente.

Aspecto: explotación infantil.

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ninguna.

Aspecto: 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.

Ninguna.

Aspecto: 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.

Caja Navarra contrata al personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas por la Dirección General de la Policía que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

Aspecto: derechos de los indígenas.

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Debido a que el ámbito geográfico de actuación de Caja Navarra es España, este indicador no resulta de aplicación a la Entidad.

Sociedad

Cumplimiento normativo. Corrupción. Comportamiento de Competencia Desleal

Información sobre enfoque de gestión

Objetivos y desempeño.

La reputación de Caja Navarra es uno de sus mayores activos. Por eso, todos los empleados asumen el compromiso con el cumplimiento de las leyes aplicables a la Entidad, así como con las políticas y normas éticas que la rigen. En este sentido, Caja Navarra cuenta con un departamento de Cumplimiento Normativo, que tiene como misión ofrecer apoyo y asesoramiento a todas las áreas de negocio, para cumplir con todos los requisitos normativos aplicables en cada caso, así como vigilar el cumplimiento de los mismos.

Por tanto, desde la concienciación de los órganos de gobierno y de todos los empleados, se ha organizado la función de Cumplimiento Normativo como una Unidad con funciones repartidas entre tres agentes:

- El Comité de Auditoría de Caja Navarra.
- El Comité de Dirección de Caja Navarra.
- El departamento de Cumplimiento Normativo.

Sus funciones, entendiendo la Unidad como el todo, son:

- La gestión efectiva del Riesgo de Cumplimiento y su vigilancia.
- El establecimiento y comunicación de una política de cumplimiento.
- El asesoramiento en relación a los factores generadores de Riesgo de Cumplimiento.
- La formación del resto de empleados sobre una política de cumplimiento.
- La identificación, medición, control y valoración del Riesgo de Cumplimiento.

A lo largo del año 2007, la función de Cumplimiento Normativo ha desarrollado los siguientes objetivos:

1. Puesta en función de los requisitos establecidos por la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros (MIFID).
2. Redacción y aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo.
3. Aprobación del Nuevo Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.
4. Desarrollo de las Circulares del nuevo Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.
5. Actualización y registro de ficheros ante la APD.
6. Incremento del número de controles a aplicar desde Cumplimiento Normativo.
7. Redacción del Manual del Comercializador conforme a los requisitos de MIFID.
8. Redacción de un nuevo Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales.
9. Formación a empleados sobre la política de cumplimiento normativo en Caja Navarra.
10. Constitución del Comité del Código de Conducta de los empleados.
11. Redacción del Reglamento del Código de Conducta de los empleados.
12. Remisión de informes sobre la función de Cumplimiento Normativo al Director general, al Consejo de admón. y al Comité de Auditoría.

Política.

La función de Cumplimiento Normativo ha asumido como funciones propias la identificación, evaluación y seguimiento del Riesgo de Cumplimiento, considerando como materias susceptibles de generar tal riesgo las siguientes:

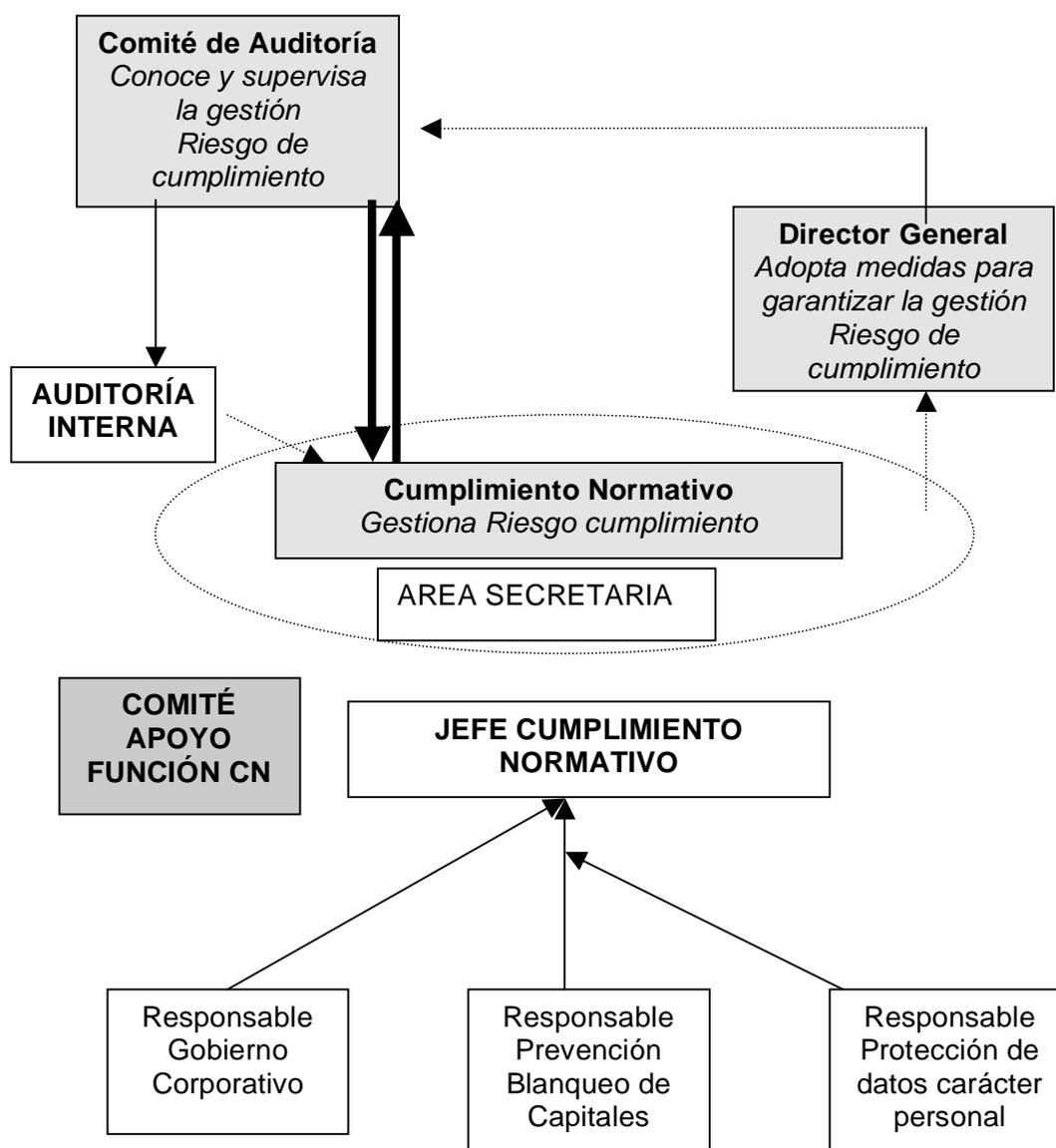
- Gobierno Corporativo.
- Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Protección de datos de carácter personal.
- Normas de Disciplina Bancaria.
- Obligaciones en cuanto a la emisión de valores o instrumentos financieros.
- Normas de conducta en el mercado de valores.
- Interlocución con los organismos supervisores.
- Derecho regulatorio.
- Políticas internas.
- Controles MIFID.

- Controles del reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.
- Fundación Caja Navarra.

Conforme a esta clasificación, Caja Navarra establece diversos procedimientos de gestión de Riesgo de Cumplimiento de cada apartado, identificando un nivel de riesgo, un procedimiento de control y un responsable de cumplimiento.

Responsabilidad de la organización.

En el gráfico siguiente se podrá observar la relación entre los tres elementos que configuran la Unidad de Cumplimiento Normativo y el control al que se encuentran sometidos los tres agentes que la conforman:



Evaluación y seguimiento.

Para el ejercicio de las funciones de identificación, evaluación, seguimiento, asesoría e información, el departamento de Cumplimiento Normativo efectuará los controles establecidos en el Manual de Procedimientos de la Entidad.

De los resultados de esos controles se dará traslado al Comité de Auditoría de Caja Navarra y al Consejo de Administración a través del Informe Anual a remitir al Consejo de Administración, cuya valoración para el ejercicio 2007 ha sido muy positiva.

Formación y sensibilización.

Ver indicador SO3.

Indicadores del desempeño de sociedad

Aspecto: 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.

La nueva forma de hacer finanzas que propone Caja Navarra en la que los clientes tienen nuevos derechos y deciden el destino del 100% de la Obra Social, está teniendo un impacto muy positivo que se está articulando en torno a la Comunidad de la Banca Cívica (aproximadamente un millón de personas, formada por los clientes de CAN y los miembros de entidades que presentan proyectos sociales), cuyos indicadores más relevantes están expuestos en la introducción de esta Memoria (indicadores sintéticos de la Banca Cívica).

Aspecto: corrupción.

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Caja Navarra lleva a cabo auditorías externas que evalúan el cumplimiento de los sistemas de Prevención del Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de esta auditoría es que el Sistema integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo Caja Navarra cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española.

En el año 2007, se han analizado el total de unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Asimismo, en 2007 se realizaron 11 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de Capitales.

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Todos los empleados de Caja Navarra tienen el derecho y el deber de conocer los diferentes códigos existentes en materia de lucha contra la corrupción. Están a disposición de los empleados y del público en general los reglamentos que a este respecto deben seguir los empleados (Código Ético y de Conducta, Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales) en la página web de Caja Navarra, www.cajanavarra.es.

Para asegurar el efectivo conocimiento de las normas, a los empleados se les exige pasar un examen de conocimiento acerca del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, y periódicamente se realizan comunicaciones a toda la plantilla mediante circulares sobre la

Política de Admisión de Clientes, el Blanqueo de Capitales, la LOPD y especialmente en el ejercicio 2007 sobre MIFID.

Trabajadores de CAN formados en políticas y procedimientos antifraude o vinculados con la Prevención del Blanqueo de Capitales:

	2007	2006
Empleados formados	1.146	137
Porcentaje	60%	8%

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante 2007, CAN ha advertido dos incidentes de corrupción con empleados. La medida adoptada en ambos casos ha sido el despido disciplinario.

Aspecto: política pública.

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

Cualquier relación de Caja Navarra con la Administración se desarrolla siguiendo el principio de legalidad y en el marco de la actuación ética y socialmente responsable, respetando las pautas de conducta establecidas en los códigos de comportamiento de la Entidad, siendo sus actuaciones fiscalizables y fiscalizadas públicamente. Caja Navarra publica anualmente un informe anual de Gobierno Corporativo en el que, entre otras cosas, podemos encontrar información acerca de su relación con la Administración.

Se puede consultar en:

<http://www.cajanavarra.es/es/conocenos/informacion-para-inversores/informe-anual-de-gobierno-corporativo/>

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Caja Navarra no dona ninguna cantidad para financiar a ningún partido político.

A este respecto, hemos de señalar que la Comisión Ejecutiva de Caja Navarra conoce y aprueba las concesiones de créditos, avales y garantías a los partidos políticos, garantizando que éstos se conceden conforme a condiciones de mercado. Estas operaciones son descritas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

A lo largo del ejercicio 2007, se ha concedido la siguiente financiación a partidos políticos:

- Una operación de préstamo a un grupo político con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de Caja Navarra, esto es, a Aralar. A dicho partido se concedió un préstamo personal con fecha 05/10/2007 y con vencimiento en 2011, al 6,21% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 230.000 euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2007 de 221.511,13 euros.
- Tres operaciones de préstamo a un grupo político con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de Caja Navarra, esto es, al Partido Socialista Obrero Español. A dicho partido se concedió un préstamo personal con fecha 27/08/2007 y con vencimiento en 2009, al 8,5% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 1.500 euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2007 de 1.396,39 euros. También se le concedió un préstamo personal con fecha 19/04/2007 y con vencimiento

en 2011, al 5,75% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 70.000 euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2007 de 70.000 euros. Por último, a dicho partido también se le concedió un préstamo hipotecario con fecha 17/01/2007 y con vencimiento en 2022, al 4,64% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 120.000 euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2007 de 114.813,90 euros.

- Una operación de préstamo a un grupo político con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de Caja Navarra, esto es, a Izquierda Unida. A dicho partido se concedió un préstamo personal con fecha 25/04/2007 y con vencimiento el 25/10/2007, al 6% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 96.000 euros, habiendo sido cancelado con fecha 25/10/2007.
- Una operación de préstamo a un grupo político con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de Caja Navarra, esto es, a Convergencia de Demócratas de Navarra. A dicho partido se concedió un préstamo personal con fecha 24/05/2007 y con vencimiento en el 24/02/2008, al 5,90%% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 140.000 euros, habiendo sido cancelado con fecha 31/12/2007.

Asimismo la situación actual de los créditos a Grupos Políticos que tengan representación en las Corporaciones locales y Asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros, es la siguiente:

Partido socialista obrero español (PSN/PSOE):

- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 19/04/2001 y fecha de vencimiento 19/04/2022, por un importe de 53.600 euros a un tipo de interés de 5,26, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2007 de 43.360,17 euros.
- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 24.000 euros a un tipo de interés de 4,66, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2007 de 19.607,53 euros.
- Préstamo hipotecario sobre oficinas concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 21.000 euros a un tipo de interés de 4,66, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2007 de 17.156,64 euros.
- Préstamo personal concedido con fecha 11/04/2003, por un importe de 60.000 euros a un tipo de interés de 4,16, sin periodo de carencia fue cancelado con fecha 11/04/2007.
- Préstamo personal concedido con fecha 25/06/2004 y fecha de vencimiento 24/06/2008, por un importe de 100.000 euros a un tipo de interés de 5,64, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2007 de 12.500 euros.

Aralar:

- Préstamo personal libre con fecha 11/10/2005 y por un importe total de 51.000 Euros, al 4% de interés sin periodo de carencia fue cancelado con fecha 11/04/2007.

Convergencia de demócratas de Navarra:

- Un aval con fecha 04/01/2005 por un importe de 25.956 euros y que a fecha 31/12/2007 continúa vigente.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal.

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Durante 2007, Caja Navarra ha sido objeto de una sanción administrativa (CNC) por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. En el momento de edición de esta Memoria, la sanción se encuentra recurrida y por lo tanto no es firme.

Aspecto: 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.

Tal como indicábamos en el punto anterior, y a pesar de que la sanción impuesta no es firme y se encuentra recurrida, el importe de ésta asciende a 6 millones de euros.

Responsabilidad sobre productos

Información sobre el enfoque de la Dirección

Objetivos y desempeño.

La iniciativa de incorporar un nuevo producto al catálogo de Caja Navarra se origina a partir de una necesidad del cliente detectada desde cualquier punto de la organización. Una vez detectada esa necesidad, se pone en marcha el Comité de Productos, que tiene como objetivo y responsabilidad lanzar los productos con la mayor brevedad y perfección posible. El Comité es ejecutivo si bien la sanción última del producto corresponde a la Dirección. El objetivo del Comité es analizar los enfoques de tipo legal, reputacional, fiscal, de crédito, de tipo de interés, operacional, y todos aquellos aspectos que afecten al producto que se lanza, aportando, en su caso, las soluciones para hacer viable que el producto esté en el mercado en el menor tiempo posible respetando escrupulosamente la normativa legal y adecuándose a la filosofía y política de Caja Navarra.

Cuando desde cualquier área de Caja Navarra se decide lanzar o comercializar un nuevo producto al mercado, se inicia un procedimiento estandarizado que finalizará con la sanción positiva o negativa de la dirección y, por lo tanto, su comercialización o no.

La unidad que plantea la iniciativa envía el documento al departamento de Organización que, inmediatamente, lo pone a disposición de todos los integrantes del Comité de Productos. Cada una de las unidades deberá analizar el producto propuesto y reflejar por escrito su decisión respecto a los temas de su competencia.

Para garantizar el más estricto cumplimiento normativo y su adecuación a la legislación vigente, forman parte del Comité los departamentos de Asuntos Legales, Cumplimiento Normativo y Auditoría. Esta es la composición del Comité:

- a. Marketing.
- b. Organización y Tecnología.
- c. Auditoría.
- d. Cumplimiento Normativo.
- e. Asuntos Legales.
- f. Asesoramiento Fiscal.
- g. Riesgos.
- h. Desintermediación y mercados.
- i. Departamento de Contabilidad .

- j. Medios de pago y Financiación Personal.
- k. Área Comercial.

En el año 2007 se lanzaron un total de 66 nuevos productos comerciales.

Política.

El segmento tradicional de CAN son las economías domésticas, y este ha sido el segmento prioritario desde la creación de la Entidad. Desde 2003, también se ha considerado segmento prioritario a las empresas y se han llevado a cabo importantes esfuerzos para su captación y vinculación. Desde ese mismo año se han llevado a cabo subsegmentaciones con el objetivo de ofrecer siempre el producto más adecuado a cada tipo de cliente. Ejemplos de subsegmentaciones que se contemplan son: a nivel de particulares mayores, nuevos residentes, niños y jóvenes; y a nivel de empresa: comercios, empresas industriales y financiación inmobiliaria. Vinculado al Plan Cantera se han definido dos territorios de vanguardia: mujer y emprendedores, para los que se desarrolla una amplia batería de productos específicos.

Caja Navarra realiza una labor sistemática para identificar y anticipar los avances que se producen en el mercado y la competencia. En línea con el rol de pionera que la Entidad adopta, sus esfuerzos se centran más en la anticipación de los avances a través de foros de vanguardia y labores de investigación que en el seguimiento de la competencia, si bien tiene articulado un sistema para estar adecuadamente informada de las estrategias y productos de los competidores.

Responsabilidad de la organización.

La persona responsable del departamento de Organización es la encargada de la dirección del Comité de Productos y quien debe convocarlo, desarrollarlo y hacer el seguimiento. La sanción final corresponde a la Dirección de la Entidad.

Formación y sensibilización.

El itinerario formativo de los nuevos empleados que les permite alcanzar un conocimiento global de Caja Navarra y de los productos y servicios que ofrece a los clientes ha sido descrito en el apartado LA11 de esta Memoria.

Evaluación y seguimiento.

Corresponde al área de Organización la coordinación y seguimiento de las acciones que se hayan acordado que debe realizar cada área para conseguir que el producto final se desarrolle tal y como se ha especificado y previsto en el Comité de Productos. Cada producto debe contar con la correspondiente sanción definitiva por la Dirección, con las siguientes responsabilidades:

- El Director General Adjunto del área de Financiación de empresas sanciona los productos relacionados con las empresas.
- El Director General Adjunto del área de Particulares sanciona el resto de productos.

Quedan excluidos del seguimiento del Comité los siguientes productos, por su exclusividad:

- Los definidos para un único cliente:
 - Productos de Banca Privada.
 - Productos específicos para una empresa.

- Productos de Financiación Personal.
- Los englobados en líneas ya existentes y que utilicen canales habituales.
- Productos cerrados para colectivos determinados: es suficiente con el visto bueno de Riesgos y contactar con Marketing para el lanzamiento de la publicidad.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspecto: Salud y seguridad del cliente.

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los 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.

Dada la naturaleza financiera de los productos que Caja Navarra ofrece a sus clientes, éstos no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. En este sentido, CAN ofrece a sus clientes los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y expectativas. Por tanto, las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de Caja Navarra se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad. Caja Navarra dispone de completos sistemas y servicios que velan por la seguridad del cliente.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No se ha producido ningún incidente de este tipo durante el año 2007.

Aspecto: Etiquetado 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.

Existe en Caja Navarra un Comité de Productos que tiene como misión adecuar cada uno de sus productos, además de a la política comercial de la Caja, al cumplimiento normativo. A tal fin, este Comité está compuesto por las diferentes áreas de Caja Navarra y, especialmente, por los departamentos de Asesoría Jurídica y de Cumplimiento Normativo que velan para que tanto el producto como el resto de acciones –publicitarias, contractuales, etc.– cumplan escrupulosamente con todos los requisitos legales.

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.

No ha habido ningún incumplimiento durante el periodo de cobertura de la Memoria.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Información complementaria en el apartado 4.17 de la presente Memoria.

- Las posibles sugerencias, reclamaciones, opiniones o quejas de los clientes hacia Caja Navarra que se puedan producir, se canalizan a través de un canal específico (el Servicio

de Atención al Cliente) en el que se da una respuesta oficial a todas las cuestiones planteadas. (Ver datos comparativos en el apartado 4.17).

- Encuesta Metacantera de satisfacción sobre el grado de implantación de los ideales de Caja Navarra: valoración global de clientes particulares: 6,99; valoración global de clientes empresa: 7,05.
- Estudio EQUOS–STIGA de Análisis de Calidad Objetiva en redes comerciales bancarias: CAN obtiene 7,28 puntos sobre 10, situándose en la posición 33 de 103 entidades analizadas.
- Diálogo preferencial con los clientes: los clientes deciden el destino de los beneficios y la Obra Social en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'.
- Participación con voz y voto en el Consejo de Administración de los empleados, clientes, entidades sociales, Gobierno de Navarra, Ayuntamiento de Pamplona y entidades locales.
- El sistema de gestión de los cuatro derechos que Caja Navarra reconoce a sus clientes (elección social, cuenta cívica, información sobre rendición de cuentas y participación y voluntariado) está avalado por la Certificación de Calidad ISO 9001 concedida por AENOR.
- Encuestas.
- Comunicación de la práctica de responsabilidad social de Caja Navarra a sus grupos de interés mediante las memorias de RSC, verificadas o validadas por entidades externas.

Aspecto: 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.

El procedimiento estándar utilizado por el departamento de marketing es que todas las “publicidades” de producto cuando llevan un tipo de interés deben de ser aprobadas por el departamento de Economía del Gobierno de Navarra, para publicidades en Navarra. En el ámbito estatal, al igual que el resto de entidades, tenemos que presentar la publicidad al Banco de España y obtener su aprobación antes de ser publicado en los medios.

Esto es extensible al caso de fondos de inversión y la aprobación por parte de la CMNV, y en el caso de seguros y la dirección nacional de seguros.

Con respecto a otros códigos o procedimientos, aparte de contar con el conocimiento de los distintos códigos del buen hacer, nos basamos fundamentalmente en el conocimiento que nos otorga la experiencia y la utilización a raudales del sentido común, arma fundamental en el marketing actual.

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.

No ha habido ningún tipo de incidente durante el periodo de tiempo que cubre la Memoria.

Aspecto: 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.

En el año 2007, se han producido 8 incidencias registradas por el Sistema de atención al Cliente.

Aspecto: 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.

No existe ninguna multa, significativa o no, durante el periodo de cobertura de la presente Memoria.

Suplemento sobre el sector de servicios financieros: desempeño social

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

CSR1 Política de RSC.

Ver indicadores 1.1, 1.2 y 4.8

CSR2 Organización de la RSC.

La estrategia en materia de RSC de Caja Navarra es la misma que la estrategia global de la Entidad: Convertirnos en líderes en finanzas cívicas a través de la implantación de nuestros ideales. Por tanto, la RSC no se circunscribe a un departamento aislado, sino que impregna horizontal y transversalmente a todas las áreas de la organización.

Operativamente, la gestión diaria de los asuntos relacionados con la dimensión más técnica de la RSC recae en el departamento de Responsabilidad Social Corporativa de la entidad, siendo la responsable del mismo la Directora de Fundación CAN y RSC, Rosa Jaso, miembro del Comité de Dirección, y quien mantiene una interlocución directa y continua con el Director General sobre los temas que desarrolla el departamento.

El departamento de RSC forma parte del Comité de Calidad Ambiental de CAN, del Comité del Código Ético y de Conducta, y del Comité de Innovación.

CSR3 Auditorías de RSC.

Las memorias de Responsabilidad Social de Caja Navarra correspondientes a los años 2004, 2005 y 2006 han sido validadas por AENOR y se han realizado conforme a los máximos niveles de aplicación del GRI, como así lo ha verificado dicho organismo. Tanto el número de horas como el informe completo de verificación de la Memoria de RSC 2007 puede encontrarse como anexo a este documento.

Se han hecho diagnósticos de RSC por la Fundación Forética (en septiembre de 2005), por la Fundación Empresa y Sociedad (en febrero de 2006) y por la propia CAN en 2007, dentro del proceso de implantación de la norma SGE21 de Forética.

CSR4 Gestión de los temas sensibles.

La Comisión Ejecutiva de Caja Navarra, se configura como el órgano de gobierno encargado de conocer, en unos casos, y de aprobar, en otros, determinadas operaciones de crédito, aval o garantía concedidas a determinadas Entidades o personas (partidos políticos, administraciones públicas, asociaciones empresariales, centrales sindicales así como sus entidades vinculadas, directivos del Grupo Caja Navarra, vinculados a través de una relación laboral especial de Alta Dirección y Comité de Dirección Caja, miembros del Consejo de Administración, Comisión de Control, así como sus familiares de primer grado y empresas sobre las que ostenten el control por encontrarse en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio). El sometimiento a aprobación o información de las operaciones descritas por parte de la Comisión Ejecutiva garantiza que éstas sean concedidas conforme a condiciones de mercado.

Esas mismas operaciones son objeto de comunicación al Banco de España, de conformidad con lo establecido en la circular 5/1993, y objeto de difusión a los mercados a través del Informe Anual de Gobierno Corporativo, obteniéndose de esta forma la máxima transparencia de información.

Finalmente, y desde la Unidad de Cumplimiento Normativo, se realizan los procedimientos de control de operaciones con partes vinculadas descritos en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Cumplimiento Normativo.

Ver SO4, SO5, SO6.

CSR5 Incumplimiento.

Ninguno.

CSR6 Diálogo con las partes interesadas.

Caja Navarra ha establecido, como parte fundamental para la implantación de su estrategia, diferentes canales y vías de diálogo para conocer las diferentes necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de interés. Ver los indicadores 4.16 y 4.17 de la presente Memoria.

Desempeño social interno

INT1 Política interna de RSC.

Ser pioneros en Banca Cívica es la estrategia de Caja Navarra para todos los ámbitos de actuación, no sólo externamente. Por ello, entre los ideales que implantamos se encuentra el de ser una caja responsable, que declara no tomar posición de ventaja respecto de los profesionales que la componen y que aboga por la implantación de relaciones de equidad. Ser pioneros en Banca Cívica también es arriesgar con los empleados, fomentar y premiar la innovación, invertir y dedicar un 5% de la jornada laboral a formación, implantar nuevas formas de trabajo para lograr un 75% de profesionales satisfechos o muy satisfechos con su situación profesional, familiar y social (objetivo del Plan Cantera)...

Enumeramos a continuación las principales medidas internas en materia de RSC que aplicamos para lograr el pleno desarrollo de los profesionales de CAN en su vida profesional, familiar y personal.

Voluntariado:

- Número de empleados que realizaron voluntariado en 2007: 143.
- Se realiza el voluntariado en entidades que hayan pedido apoyo a CAN a través de 'Tú eliges: tú decides'.
- Los empleados tienen flexibilidad de horario para desarrollar su labor social.
- Por cada semana de vacaciones que se dedique a voluntariado, Caja Navarra da otra semana de vacaciones a los empleados.

Flexibilidad laboral o relacionadas con el horario, y conciliación:

En 2007, un total de 155 personas de la plantilla (el 8,11% del total) se han acogido a algún tipo de las siguientes medidas:

- Posibilidad de distintas jornadas de trabajo (6,9% de la plantilla con horario diferenciado).
 - Oferta de jornada reducida y conciliación con calendario escolar.

- Oferta de ambas jornadas para colectivos con dificultad para la inserción laboral (mujeres mayores de 40 años).
- Jornada partida.
- Reducciones de jornada previstas en el Convenio y el Estatuto de los Trabajadores.
- Excedencia-permiso no retribuido de 15 días a tres meses por año natural.
- Reducción de jornada de 2 horas/día sin reducción de salario hasta doce meses por cuidado de hijos de 0 a 3 años.
- Posibilidad de acumular el tiempo de lactancia por hijos menores de nueve meses en quince días laborables.
- Permiso retribuido para mujeres empleadas embarazadas a partir del octavo mes de embarazo hasta la fecha de parto.
- Protocolo de reuniones (horarios respetuosos y cierre de despachos de directivos 19,45 horas).
- Protocolo de sustitución por maternidad (mujeres directivas y predirectivas).
- Utilización de la tecnología para trabajar en lugares alternativos (no únicamente en el domicilio): tablet PC y etoken (sistema que permite acceder al ordenador personal desde una ubicación distinta, accediendo a los mismos programas y archivos que si se encontrara en su puesto de trabajo). Se suministran por petición individual, según la situación personal (se han distribuido 345 etoken).

Mujer:

- El Plan Estratégico de Caja Navarra define Mujer como territorio de vanguardia. Internamente implica impulsar la presencia natural de la mujer en todos los ámbitos y niveles de la organización.
- En tres años el porcentaje de mujeres empleadas en Caja Navarra ha pasado de un 38% a un 45,58%. Del total de promociones en Caja Navarra en 2007, un 51,78% eran mujeres.
- Existe un área específica en Caja Navarra “Diversidad y Mujer”.
- Reconocimiento del valor de la mujer en los equipos.
- Políticas de contratación para alcanzar equilibrio en la plantilla.
- Ofertas de empleo específicas para mujeres con dificultad de inserción laboral (mayores de 40 años).
- Formación específica para directivas (liderazgo femenino).
- Bajas por maternidad: 36.
- Protocolo de sustitución por maternidad (mujeres directivas y predirectivas).
- Manual de uso no sexista del lenguaje
- Además del permiso por maternidad legalmente establecido, las mujeres embarazadas en Caja Navarra tienen la posibilidad de acogerse a un permiso retribuido a partir del octavo mes de embarazo hasta la fecha de parto, así como la posibilidad de disfrutar del tiempo de lactancia por hijos menores de nueve meses acumulado en quince días hábiles.
- Sistemas de prevención y tratamiento de temas como el acoso: con el fin de prevenir y erradicar conductas de este tipo Caja Navarra decidió implantar y desarrollar un protocolo contra el acoso y la discriminación por razón de sexo en el que se detallan los cauces de actuación ante situaciones de este tipo.

INT2 Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo.

Rotación.

En 2007 se han producido 26 ceses voluntarios (16 hombres y 10 mujeres), lo que supone una rotación externa del 1,36%.

Índice de rotación interna: 307 (21.06%) empleados han cambiado de puesto dentro de la entidad.

Consultar indicador LA2.

Creación de puestos de trabajo.

- La plantilla creció en 221 personas, pasando de 1.692 empleados al cerrar el año 2006 a los 1.913 con los que se cerró el ejercicio 2007.
- Asimismo, se han creado 278 nuevos empleos fijos netos en el año 2007.

Durante el año 2007, se gestionaron un total de 22.600 CV, y se incorporaron 72 mujeres con contrato indefinido y 52 hombres con esta modalidad contractual.

INT3 Satisfacción de los empleados.

En 2007 se llevó a cabo el proyecto Clima Cantera (encuesta de clima laboral). El objetivo global era obtener un diagnóstico fiable del grado de satisfacción percibida por los profesionales de CAN sobre la implantación de los ideales recogidos en el Plan Estratégico Cantera.

El resultado de la encuesta de clima a nivel global ha sido de 3,78/5 (7,56/10), con un índice de participación del 81,4%. Los ideales con grado de implantación más fuerte en opinión de los empleados han sido los que guardan relación con la armonía de las relaciones humanas y la preocupación por los clientes (ideales de ser una caja biológica, buena y evolutiva). Los ideales percibidos con grado de implantación más débil son los que tienen que ver con las relaciones de equidad y la percepción de diferenciación por los clientes (ser una entidad responsable, creativa, multicultural e idealista).

Como consecuencia de la encuesta de clima se han identificado tres colectivos con inquietudes en alguno de los factores evaluados (respuestas por debajo de la media):

- Mayores de 51 años.
- Miembros de la red entre 26 y 40 años.
- Servicios al cliente.

Por ello, se han convocado sesiones de trabajo con miembros de cada colectivo dirigidas a realizar propuestas de mejora en cada uno de los temas tratados.

Como consecuencia de estos *focus groups*, se han establecido una serie de líneas de actuación:

- Creación de un equipo para cubrir bajas que se pudieran producir de manera puntual.
- Equipo Cancha. Creación de un equipo responsable de la organización de toda la actividad previa y posterior a la celebración de una actividad Cancha.
- Análisis de la ubicación geográfica de los profesionales en Madrid.
- Involucrar a la red en el establecimiento de los objetivos económicos.
- Implantación del nuevo modelo de desempeño/asignación retribución variable.
- Publicar la información relativa al sistema de formación de modo que sea accesible a todo profesional de CAN.
- Incluir nuevos comportamientos a desarrollar/potenciar en el modelo de desarrollo.

Ver también indicadores 4.16 y 4.17.

INT4 Retribución de los altos directivos.

Desglosamos en este apartado, por un lado, las retribuciones del Comité de Dirección y las de los órganos de Gobierno Corporativo:

1. Retribuciones del Comité de Dirección:

Remuneraciones (en miles de euros)	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Sueldos y otras remuneraciones análogas	2.591	2.285,6	2.107,98
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	20,05	16,90	21,25

Las remuneraciones del personal directivo de CAN comprenden una parte fija (que se descompone en diversos conceptos provenientes del Convenio y vinculados a la categoría profesional, tales como salario base y antigüedad, y los denominados "complementos de puesto" vinculados a la efectiva prestación de un determinado puesto o responsabilidad directiva) y una parte variable, en función de la consecución de una serie de objetivos profesionales y de los resultados económicos de la Caja del año en curso (supone un porcentaje de la retribución fija que se devenga anualmente, y se determina en función del efectivo cumplimiento de una serie de indicadores vinculados a los objetivos económicos de la caja para ese año, tales como: la eficiencia recurrente, BDI, ROE, mora y cobertura de gastos de explotación con ingresos por productos y servicios). Bajo el término personal clave de la Dirección se engloba a los integrantes del Comité de Dirección: la Dirección General de la Caja, las direcciones generales adjuntas, las subdirecciones generales, subdirecciones generales adjuntas y la Secretaría General.

2. Retribución de los órganos de Gobierno Corporativo:

De conformidad con lo previsto en los Estatutos, los cargos y funciones de los Órganos de Gobierno no son retribuidos, sin perjuicio del régimen de dietas por asistencia y desplazamiento. El Consejo General, a propuesta del Consejo de Administración y previo informe de la Comisión de Personal y Retribuciones, establecerá anualmente el importe de las dietas por asistencia, desplazamiento y cargos que correspondan en cada uno de los Órganos de Gobierno y, en su caso, en sus Comisiones.

En tanto el Consejo General en sesión ordinaria no acuerde nada al respecto, se entenderá que en el ejercicio en curso se mantendrá el importe del ejercicio anterior para cada uno de los Órganos de Gobierno y, en su caso, de sus Comisiones, aumentado automáticamente en el índice de precios al consumo o índice oficial equivalente que pudiera sustituirle.

A continuación, vemos en forma de tabla, las remuneraciones por dietas de asistencia de los distintos órganos de gobierno de Caja Navarra en el ejercicio 2007. Dada la importancia de proporcionar estos datos en forma comparada, comparamos los datos de Caja Navarra con los datos disponibles del sector de cajas de ahorros: remuneraciones de los miembros de los consejos de administración y de las comisiones de control.

a) Consejo de Administración:

Remuneraciones CAN	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Dietas por asistencia y otras remuneraciones	160.852 euros (en concepto	157.356 euros (en concepto	139.074 euros (en concepto

análogas	exclusivamente de dietas por asistencia)	exclusivamente de dietas por asistencia)	exclusivamente de dietas por asistencia)
----------	--	--	--

Comparativa: remuneración media por miembro del Consejo de Administración	Importe 2007	Importe 2006
Caja Navarra	10.053 euros	9.835 euros
Sector cajas de ahorros	n. d.	13.022 euros

b) Comisión de Control:

Remuneraciones CAN	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	148.594 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	133.474 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	130.653 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)

Comparación con el sector de cajas de ahorro de las remuneraciones de los miembros de la Comisión de Control:

Comparativa: remuneración media por miembro de la Comisión de Control	Importe 2007	Importe 2006
Caja Navarra	14.859 €	13.347 €
Sector cajas de ahorros	n. d.	13.623 €

c) Comisión de retribuciones

Remuneraciones CAN	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	27.291 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	18.554 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	36.657 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)

d) Comisión de inversiones:

Remuneraciones CAN	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	137.710 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	111.324 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	108.351 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)

e) **Comité de auditoría:**

Remuneraciones CAN	Importe 2007	Importe 2006	Importe 2005
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	24.193 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	29.276 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)	21.858 euros (en concepto exclusivamente de dietas por asistencia)

INT5 Retribución vinculada a la sostenibilidad.

El 100% de la plantilla posee retribución variable. Esta retribución está vinculada a conceptos que, en sentido amplio, pueden entenderse como de sostenibilidad, en la medida que los resultados de Caja Navarra están ligados a la diferenciación de la cual la RSC es una componente fundamental. Concretamente, de cara al próximo ejercicio 2008 se han establecido una serie de objetivos importantes en materia de RSC como, por ejemplo el grado de elección de los clientes por proyectos concretos presentados a la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' (al igual que en 2007) y la entrega de certificados y memorias de RSC para pymes.

INT6 Ratio salarial hombre/mujer.

Coficiente 1, puesto que a igual puesto, el salario es el mismo, sin discriminación de género.

No obstante, remitimos al indicador LA14 de esta Memoria para más información sobre este aspecto.

INT7 Perfil de los empleados.

Ver apartados LA1, LA 2 y LA14 de la presente Memoria.

INT8 Política de conciliación de la vida laboral y personal.

La política, y todos los aspectos relativos a la conciliación de la vida personal y laboral de los profesionales de Caja Navarra están recogidos en las secciones 'Flexibilidad laboral o relacionadas con el horario, y conciliación' y 'Mujer' del indicador INT1 de este suplemento, así como, en el 'Enfoque de la Dirección relativo a prácticas laborales y ética del trabajo', dentro del apartado 'Dimensión Social' de esta Memoria.

Desempeño frente a la sociedad

SOC1 Obras benéficas.

En este apartado se explica la distribución del 100% de la Obra Social de Caja Navarra a través de la iniciativa 'Tu eliges, tú decides', que constituye, tal como veremos, una aportación fundamental de CAN a la integración de personas desfavorecidas a través de financiación y productos o servicios específicos. También se resumen las actuaciones de Volcán (Servicio de promoción de la participación activa y el voluntariado de CAN) y las rendiciones de cuentas de las entidades sociales a los clientes y ciudadanos, mediante las que explican a los clientes en qué han invertido su dinero y fomentan la creación de la Comunidad de la Banca Cívica.

Las actuaciones de la Entidad en cuanto a integración de personas desfavorecidas abarcan también otro tipo de productos y servicios destinados a personas que pudieran encontrarse en riesgo de exclusión, y productos y servicios específicos para colectivos determinados (ver indicador RB1 de este Suplemento). Asimismo, en el indicador RB1 hay una síntesis de las actuaciones llevadas a cabo en relación a capital humano, empleo y trabajo en red.

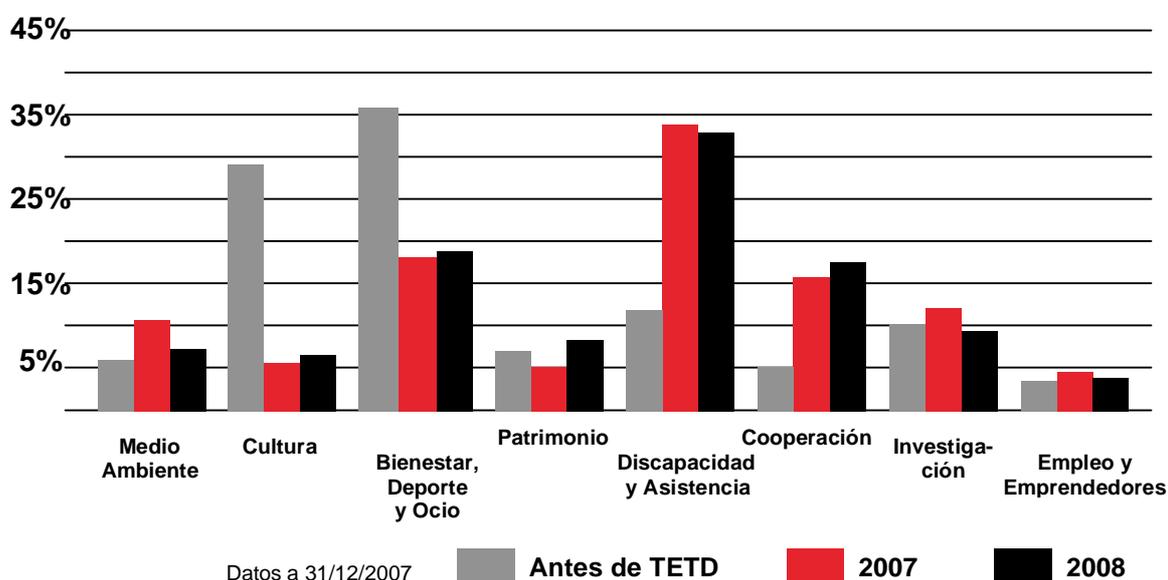
'Tú eliges, tú decides', o el origen de una nueva forma de hacer finanzas: la Banca Cívica.

Como ya hemos explicado en esta Memoria, Banca Cívica es una nueva forma de hacer finanzas que consiste en reconocer derechos a los clientes y fomentar su ejercicio, un camino que Caja Navarra comenzó a recorrer en junio de 2004 cuando los miembros del Consejo General aprobaron por unanimidad dejar en manos de los clientes la decisión sobre la Obra Social. Así nació 'Tú eliges: tú decides', el primero de los derechos de la Banca Cívica, que confiere a los clientes el poder de elegir el destino social de los beneficios que genera y deja en sus manos la decisión sobre el 100% del presupuesto social.

Pero, además de decidir, el cliente ha tenido derecho en 2007 a conocer cuánto gana Caja Navarra con él y cuánto aporta a los proyectos sociales que elige. Es la Cuenta Cívica, un ejercicio de transparencia que ninguna otra empresa ha emprendido y que tiene su continuidad en la rendición de cuentas, el derecho de los clientes a conocer en qué están empleando las entidades sociales el dinero que les han asignado para desarrollar sus proyectos. Y, además, VolCan, el servicio de promoción de la participación activa y el voluntariado de Caja Navarra, propicia que los clientes participen en los proyectos que han elegido erigiéndose en un punto de encuentro al que las entidades acuden para comunicar sus ofertas de voluntariado.

En 2007, la Banca Cívica ha distribuido 42 millones de euros entre los 1.306 proyectos presentados en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' por 1.064 entidades sin ánimo de lucro. Y esta distribución se ha realizado en función de las decisiones de los 462.160 clientes de Caja Navarra que en 2006 ejercieron su derecho de elección social, 290.000 de los cuales se decantaron por apoyar proyectos concretos de cualquiera de las ocho líneas de actuación social.

En el siguiente gráfico observamos cómo las decisiones de nuestros clientes han variado por completo la distribución de la Obra Social:



La conclusión que se obtiene, es que los clientes han decidido primar, frente a las cosas (conservación del patrimonio, ocio...) las necesidades de las personas; así la línea de proyectos que ha experimentado un crecimiento más espectacular ha sido la de 'discapacidad y asistencia' (un 32,40% de las elecciones).

El total de inversión de Caja Navarra en proyectos sociales en el año 2007 fue de 42.000.000 euros. Los beneficiarios fueron 3.689.531 personas. En 2008 se van a invertir 50.250.000 euros entre los 2.723 proyectos elegidos por los clientes de Caja Navarra.

	2008	2007	2006
Inversión en proyectos sociales	50.250.000 €	42.000.000€	26.400.000€

La síntesis de la elección de los clientes, por líneas en las que se agrupan el total de proyectos presentados en 2007 fue la siguiente:

Líneas	2007	2006	2005
Discapacidad y asistencia	32,40%	27,78%	34,5%
Bienestar, deporte y ocio	18,10%	15,11%	9,23%
Cooperación	17,00%	10,73%	13,41%
Investigación	8,70%	12,63%	15,67%
Conservación del patrimonio	7,80%	5,92%	2,71%
Medio ambiente	6,50%	10,54%	13,66%
Cultura	6,20%	13,03%	5,73%
Empleo y emprendedores	3,30%	4,26%	5,09%
Total	100%	100%	100%

Línea de discapacidad y asistencia.

En el área de 'discapacidad y asistencia' se presupuestaron 14.132.011 euros. Fue la línea más apoyada por los clientes de Caja Navarra y, en consecuencia, la que contó con una mayor asignación económica para que en 2007 se hicieran realidad 294 iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familiares.

El centro Isterria, fundado por Caja Navarra en 1966 y que forma a niñas y niños con discapacidad en Ibero (Navarra), fue el proyecto con mayor respaldo de todos los incluidos en 'Tú eliges: tú decides', ya que fue elegido por 22.274 clientes y contó con 1.430.000 euros para su funcionamiento.

La Asociación Navarra a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (ANFAS) constituyó la segunda opción más apoyada en esta línea tras recibir 3.008 elecciones y 436.759 euros. La tercera iniciativa con más adhesión por parte de los clientes de Caja Navarra fue el proyecto de complejo residencial para las personas mayores que está impulsando el Ayuntamiento de Larraga, puesto que contó con una cantidad de 382.662 euros asignada por los 870 clientes que lo eligieron.

Línea de cooperación.

En el área de 'cooperación' se presupuestaron 6.795.643 euros. Fue la segunda línea con un mayor presupuesto para atender los 152 proyectos presentados.

La iniciativa que recogió el mayor número de elecciones fue el Fondo de Emergencias ante Catástrofes impulsado por Fundación Caja Navarra, que registró 12.099 apoyos y contó con una dotación de un millón de euros. La edificación de un centro de alfabetización en Guinea Ecuatorial, promovido por la organización no gubernamental Ama Mayte, obtuvo 201.965 euros

gracias a los 602 clientes implicados en su respaldo; mientras que los proyectos emprendidos por Cáritas Diocesana recibieron 188.703 euros tras ser elegidos por 1.021 personas.

Línea de bienestar, deporte y ocio.

En el área de 'bienestar, deporte y ocio' se presupuestaron 6.533.866 euros. Fue la línea que había contabilizado un mayor número de proyectos, concretamente, 469.

Las actividades de promoción del fútbol base de la Fundación Osasuna contaron con la mayor cantidad de dinero en esta línea, 117.572 euros, producto de la elección de 341 clientes de Caja Navarra. A continuación, Leitzako Jubilatuen Elkartea, la Asociación de Jubilados de Leitzza, recibió 90.000 euros para la puesta en marcha de un comedor para personas mayores, opción elegida por 596 clientes. Además, la Sociedad Deportiva Lagunak, de Barañáin, obtuvo 61.944 euros para el fomento de la actividad física en niños y jóvenes, un proyecto respaldado por 281 personas.

Línea de investigación.

En el área de 'investigación' se presupuestaron 4.596.391 euros. Esta línea atendió 57 proyectos.

El proyecto de la Universidad de Navarra que analiza una serie de mecanismos genéticos causantes de un tipo de leucemia fue apoyado por 4.316 clientes, que lo dotaron de 440.760 euros. A continuación, la Asociación Investigación Solidaria Sadar, que investiga el cáncer de útero liderada por el científico colombiano Manuel Elkin Patarroyo, contó con 378.065 euros tras haber aglutinado 8.083 elecciones. En tercer lugar, el Ayuntamiento de Estella obtuvo 362.043 euros para iniciar la construcción de un centro tecnológico de artes gráficas y visuales. Esta iniciativa había sido apoyada por 504 clientes de Caja Navarra.

Línea de medio ambiente.

En el área de 'medio ambiente' se presupuestaron 3.821.547 euros. Esta línea atendió 81 proyectos.

El estudio de los efectos de la contaminación atmosférica en las cuencas forestales del Pirineo, emprendido por la Universidad de Navarra, fue el proyecto con una mayor dotación económica de los presentados, ya que recibió 198.217 euros tras ser respaldado por 528 clientes de Caja Navarra.

Además, 114.215 euros fueron a parar a la Asociación Interdisciplinar de Profesionales del Medio Ambiente (Aproma), de Madrid, para impulsar sus proyectos medioambientales tras obtener 902 elecciones. Y 102.024 euros fueron asignados por 303 clientes de Caja Navarra al Ayuntamiento de Tudela para llevar a cabo acciones específicas del convenio de aves esteparias.

Línea de cultura.

En el área de 'cultura' se presupuestaron 2.392.039 euros. En total, esta línea contó con 161 proyectos presentados.

La iniciativa con una mayor dotación económica fue la programación cultural de la Fundación Milagro XXI, del Ayuntamiento de Milagro, que contó con 112.238 euros tras ser elegida por 648 clientes. El proyecto de otro Ayuntamiento, el de Corella, fue el siguiente en mayor dotación económica, ya que dispuso de 71.961 euros para sus actividades culturales tras ser apoyado por 393 personas. Y la tercera opción cultural, respaldada por 374 clientes de Caja Navarra, fue la programación de la Fundación Orquesta Pablo Sarasate, que recibió 64.777 euros.

Línea de conservación del patrimonio.

En el área de 'conservación del patrimonio' se presupuestaron 2.060.777 euros. Con esta partida se llevaron a cabo 56 proyectos.

La cantidad económica mayor se destinó a obras de conservación y rehabilitación de iglesias de Navarra. Concretamente, el Arzobispado de Pamplona y Tudela recibió 198.105 euros tras haber sido apoyado para este fin por 2.194 clientes de Caja Navarra. Después, el Ayuntamiento de Viana obtuvo 111.100 euros para los trabajos de restauración de las ruinas de San Pedro tras ser elegido por 1.459 personas y, finalmente, el tercer proyecto con mayor dotación fue el de pavimentación de El Cerco de Artajona que, impulsado por el Ayuntamiento de la localidad, contó con el respaldo de 813 clientes que le otorgaron 110.133 euros.

Línea de empleo y emprendedores.

En el área de 'empleo y emprendedores' se presupuestaron 1.667.726 euros. Se desarrollaron 35 proyectos.

El proyecto de estudio de la economía e impulso a los emprendedores desarrollado por la Asociación de Empresarios de la Ribera (AER) contó con 63.342 euros, tras ser elegido por 350 clientes.

Además, la Cámara Navarra de Comercio e Industria recibió 60.000 para su iniciativa a favor de la creación de empresas, apoyada por 391 clientes; mientras que la actividad de apoyo a las empresas innovadoras promovida por el CEIN obtuvo 50.000 euros, tras recibir 785 elecciones de clientes de Caja Navarra.

3.- Rendiciones de cuentas.

El derecho a la información que la Banca Cívica reconoce a los clientes de Caja Navarra se extiende también a las rendiciones de cuentas: el derecho a conocer cómo emplean las entidades sociales el dinero que les han asignado para llevar a cabo sus proyectos. Y el acceso a esta información es un hecho a través de las rendiciones de cuentas escritas que reciben los clientes en sus domicilios y, más importante aún, con la celebración de las rendiciones de cuentas presenciales.

Concretamente, más de 200 entidades citaron a los clientes de Caja Navarra para rendirles cuentas, tanto en sus locales como en Civican o en las oficinas Cancha, actos que se saldaron con una asistencia global de aproximadamente 7.500 personas. Y tuvieron lugar no sólo en Navarra, sino también en el resto de las provincias donde Caja Navarra está presente, destacando más de una veintena de rendiciones de cuentas presenciales tanto en Madrid como en Barcelona.

4.- VolCan, participación activa y voluntariado.

Participar activamente y ser voluntario en los proyectos elegidos está también al alcance de los clientes de Caja Navarra. Es el cuarto derecho de la Banca Cívica, cuyo ejercicio se garantiza a través de VolCan, el servicio de promoción de la participación activa y el voluntariado de Caja Navarra, que organiza puntos de encuentro en los que las entidades sociales y los clientes confluyen para dar solución a las ofertas de voluntariado existentes.

VolCan organizó entre septiembre y diciembre de 2007 cinco puntos de encuentro, por los que pasaron 18.000 clientes para conocer a las entidades de 'discapacidad y asistencia'; 'deporte'; 'cultura y conservación del patrimonio'; 'medio ambiente'; y 'cooperación'. En total, se pusieron a disposición de los clientes 2.008 ofertas de voluntariado y, además, se organizaron cinco cursos básicos de voluntariado con una participación de 417 personas.

Las cifras finales revelan que VolCan movilizó 8.812 ofertas de voluntariado, de las que se cubrieron 2.951 con la participación de 2.750 clientes que se convirtieron en voluntarios y que realizaron un trabajo solidario que superó las 22.000 horas.

SOC2 Valor Económico Añadido.

Ver indicador EC1 de la presente Memoria. El valor económico generado y distribuido lo calculamos como el Valor Económico Añadido (= Margen Básico).

Proveedores

SUP1 Seguimiento de los principales proveedores.

Caja Navarra, en todas las modalidades de contratación (excepto en los contratos de adhesión, que por su naturaleza no lo permiten) incluye cláusulas ejecutivas relativas a la protección del medio ambiente y al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial, que todos sus proveedores contractualmente se obligan a respetar. En caso de demostrarse su incumplimiento, CAN está facultada para resolver el contrato. En 2007 no han existido indicios de incumplimiento de estas cláusulas en ninguno de los contratos.

Las compras y subcontrataciones que realiza Caja Navarra se hacen a través de un proceso normalizado en el que se evalúa, fundamentalmente, en base a criterios de eficacia (satisfacción del cliente interno), eficiencia y RSC.

SUP2 Satisfacción de los proveedores.

Los proveedores son colaboradores activos de Caja Navarra. A lo largo de todo el proceso de compra de un bien o servicio se entabla una comunicación continuada con ellos que se plasma en un documento de requerimientos satisfactorio para todas las partes. En la etapa de negociación todos los posibles proveedores cuentan con la misma información y las mismas oportunidades de contratación, y a través de la utilización de plataforma de compras online (cada vez más extendida), conocen su posición dentro del conjunto de ofertas hasta que, finalmente, se adjudica la operación.

En virtud de las relaciones comerciales habituales y los canales informales de comunicación con los proveedores, la satisfacción de los proveedores por trabajar con una empresa líder como Caja Navarra es alta y se muestra en la continuidad temporal de los mismos, aunque sin concretar en metodologías por falta de mediciones mayores.

Banca minorista

RB1 Aspectos sociales de la banca minorista.

Este apartado, en el que queremos mostrar una síntesis de las actuaciones llevadas a cabo en favor de la integración de las personas desfavorecidas, lo desarrollamos en:

- Productos específicos para colectivos con necesidades especiales.
- Accesibilidad de canales de servicio al cliente.
- Productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes.
- Actuaciones en materia de empleo.
- Actuaciones en materia de trabajo en red.
- Actuaciones para el apoyo a emprendedores.

Además, desarrollamos en este apartado un breve resumen de las actuaciones de la Unidad Agroalimentaria y de las Instituciones por la importancia que tienen por su apoyo al sector primario en el primer caso, y al de las instituciones que representan al conjunto de ciudadanos en el segundo.

Desde sus orígenes, Caja Navarra ha prestado especial atención a la banca minorista dentro de su política comercial. Intrínseco a su carácter fundacional, fomenta la creación de tejido social y geográfico, y facilita el acceso a los servicios financieros. En Navarra, CAN presta servicio en su propio municipio al 92,5% de la población.

Para que Can no tenga dos caras, una Obra Social revolucionaria y una parte financiera convencional, se ha dado un decidido impulso social a su parte financiera, y una de las consecuencias ha sido el importante incremento de la concesión de financiación otorgada bajo criterios sociales o ambientales (ver indicador RB2) y la creación de productos o servicios innovadores con marcado carácter social, que buscan satisfacer necesidades específicas de colectivos para los que es necesario ofrecer productos que tengan en cuenta sus situaciones (y en consecuencia ampliar plazos de carencia, bajar tipos de interés si la situación financiera de las personas empeora, etc.).

Enumeramos a continuación alguno de los productos de este tipo lanzados o vigentes en 2007.

Productos específicos para colectivos con necesidades especiales:

- **Can préstamo desempleo .**

Se dirige a personas en situación de desempleo y complementa la prestación de desempleo mensual en un 50% adicional. Se puede mantener mientras se perciba la prestación de desempleo y se plantea con una carencia de hasta 24 meses.

- **Préstamo alquiler joven.**

Como medida para favorecer la inclusión financiera y ayudar a independizarse a los jóvenes con escasos recursos, se ha creado este producto que permite disponer a los titulares mes a mes de la cantidad necesaria para pagar el alquiler de su vivienda o los primeros pagos de su compra, aunque no tengan una seguridad en sus ingresos. Durante los dos primeros años de vida del préstamo, los jóvenes sólo pagan intereses.

- **Can Complemento Hipotecario.**

Crédito pensado para personas mayores con vivienda en propiedad y rentas escasas, que les garantiza unos ingresos mensuales adicionales y conocidos hasta la fecha de su fallecimiento. Como características destacables, son que los titulares nunca pierden la propiedad de la vivienda, los herederos no ven alterados sus derechos, y una vez finalizado el plazo del crédito, si los titulares viven, no deben satisfacer su deuda ni dejar la vivienda.

- **Crédito Adopción.**

Crédito de hasta 6.000 € para financiar los gastos generados por la adopción de niños, sin ningún tipo de comisión, con periodo de carencia en el pago de hasta dos años e intereses de Euríbor sin diferencial para los dos primeros años.

- **Hipoteca Dulce.**

Préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda con interés muy competitivo, que según la vinculación con la Entidad puede quedarse en un diferencial de Euríbor+0,20. El novedoso componente de apoyo a colectivos para evitar la exclusión social es que si el cliente llega a una situación desfavorable debido a una merma considerable de ingresos, o entra en una situación de desempleo, de incapacidad total transitoria, o se produce el fallecimiento de un titular, el tipo de interés pasará a tener un diferencial negativo sobre el Euríbor, de Euríbor -0,20 en todos los casos, independientemente de los productos que tuviera contratados.

- **Hipoteca Reversible.**

Préstamo hipotecario pensado para clientes mayores de 40 años, que les permite, si la deuda pendiente al cumplir los 65 años es inferior al 30% sobre el importe prestado, dejar de pagar el préstamo y recibir a cambio un pago como complemento a su pensión en base al valor de su vivienda. Es un producto pensado para neutralizar la disminución de ingresos que suele conllevar la jubilación y evitar situaciones desfavorables a los jubilados.

- **Préstamo Increíble.**

Préstamo personal de hasta 6.000 € al 0% de interés en el que, en lugar de pagar intereses, el cliente cobra una bonificación del 2% nominal anual sobre el capital pendiente de abonar, sin ningún tipo de comisiones, ni de apertura, ni de cancelación, ni de amortización extraordinaria al que pueden optar los clientes si el dinero se destina a una finalidad con un fuerte componente de responsabilidad social, como es el pago de un seguro de estudios para los hijos, la aportación a una cuenta vivienda, etc.

- **Can Crédito Excedencia.**

Producto dirigido a personas que cogen una excedencia por cuidado de hijos. Permite a los clientes que lo solicitan disponer mes a mes del importe de su nómina, pagando únicamente intereses durante ese tiempo, con una carencia máxima de 1 año. La amortización tiene un plazo máximo de 5 años, y no se cobran comisiones de ningún tipo por el producto.

- **Productos para familias numerosas.**

Conjunto de productos lanzado en octubre de 2007 para el colectivo de familias numerosas, que ofrece precios y condiciones especiales a este colectivo para ayudarles en sus necesidades de financiación personal (Can préstamo Automóvil, Reforma del Hogar, Can Crédito Guardería), ahorro y seguros.

- **Financiación Familias Monoparentales.**

La situación de monoparentalidad siempre es complicada y lleva asociada menores ingresos económicos y dificultades de equilibrio entre la vida familiar y profesional, por lo que se ha diseñado una batería de productos especiales para momentos en los que estas familias tengan las siguientes necesidades básicas: guardería para los niños (Can Crédito Monoparental para guardería, sin comisiones de apertura ni cancelación de ningún tipo, con carencia de hasta dos años), compra de vehículo o reforma del hogar (préstamo sin comisiones de apertura ni de cancelación, y carencia de un año) y la compra de vivienda, con una hipoteca con hasta 10 años de carencia entre otras ventajas. También se ha creado la Hipoteca Vivienda Monoparental Viudas-Viudos, cuya novedad es admitir un nuevo periodo de carencia máxima de hasta 10 años para aquellos casos en los que no hubiera seguro de vida de amortización de préstamos y se contaba con los ingresos del cónyuge para el pago de la vivienda.

Accesibilidad de canales de servicio al cliente.

Uno de los objetivos de “Cercanía”, la banca móvil de CAN, es facilitar la inclusión financiera de todas las personas, ya que los ‘asesores móviles’ atienden a clientes en domicilios particulares, empresas, además de otros lugares peculiares como hospitales, etc. A finales de 2007 se habían distribuido 345 de estos dispositivos. CAN tiene un nivel ‘A’ de accesibilidad en su página web.

Productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes.

El cambio en las relaciones con nuestros clientes que supone la Banca Cívica, el escucharles, el atenderles adecuadamente según sus necesidades, el ofrecerles un interés sincero por sus situaciones, tiene como resultado una mayor confianza y un crecimiento exponencial de sus relaciones con nosotros. Mostramos a continuación el importante aumento de clientes 'nuevos residentes' que trabajan con CAN desde la creación de dos unidades específicas para atenderles: el área de Nuevos Residentes y las oficinas Más Cerca.

Al finalizar 2007, CAN contaba con 57.506 clientes Nuevos Residentes (incremento de un 66% respecto a 2006), que constituían el 8,9% del total de sus clientes.

	2007	2006	2005
Clientes nuevos residentes	57.506	34.728	25.725
Porcentaje respecto al total de clientes	8,9%	5,6%	4,6%

El área de nuevos residentes.

Caja Navarra ha desarrollado un área de nuevos residentes que cuenta con cuatro asesores financieros (tres mujeres y un hombre) de nacionalidad extranjera para ayudarnos a entender mejor a este colectivo y atenderlo correctamente, apoyados en la creación de productos personalizados para el colectivo: préstamos personales, hipotecas con seguro de aval, seguros de repatriación... El área de nuevos residentes trabaja en estrecha colaboración con toda la red comercial de Caja Navarra.

El año 2007 ha tenido menor importe de contratación aunque con más clientes y esto es debido a la crisis económica y la evolución de las financiaciones en negativo en el último trimestre del año.

Operaciones crediticias de nuevos residentes						
	2007		2006		2005	
	Número	Importe	Número	Importe	Número	Importe
Hipotecarios	702	102.106.395 €	901	136.068.681 €	437	51.834.785 €
Personales	4.118	53.566.144 €	5.069	37.257.240 €	2.560	13.081.669 €
Total	4.820	155.672.539 €	5.970	173.325.921 €	2.997	64.916.454 €

Las oficinas Más Cerca.

La red de oficinas multiservicio Más Cerca de Caja Navarra fue creada para ofrecer productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes. Siete oficinas componen la red a 31 de diciembre de 2007.

Estas oficinas prestan servicios como internet, locutorio, videoconferencia, recarga de móviles, venta de tarjetas multidespacho, paquetería, envío de remesas, agencia de viajes, alquiler de vehículos, organización de eventos y convocatorias, prensa internacional, agencia financiera para asesorar en la contratación de productos y servicios, envío de dinero a cualquier parte del mundo, mediación en la creación de créditos hipotecarios, seguros (repatriación, coches, hogar) y préstamos personales.

Uno de los mayores éxitos de estas oficinas además de que atiende personal del propio país es que su apertura es de lunes a domingo de 10:00 de la mañana a 22:00 de la noche, ya que por motivos laborales, muchos clientes no pueden acudir a las oficinas en el horario tradicional de las oficinas bancarias.

Además de la creación de oficinas específicas, desde Caja Navarra se han realizado numerosos proyectos destinados a satisfacer las necesidades de los nuevos residentes;

- Charlas en asociaciones de extranjeros en Navarra.
- Presencia en la Feria Integra con *Stand* de Caja Navarra.
- Se ha fomentado la implantación de la multiculturalidad entre nuevos empleados y nuestros clientes, como indica el nuevo Plan Estratégico de Caja Navarra.
- Productos financieros específicos para atender las necesidades de este colectivo:
 - Hipoteca Más Cerca: préstamo ideado para aquellas personas que por su situación de inmigración solicitan más del 80% del importe de su vivienda.
 - Préstamos personales de hasta 18.000 € sin necesidad de avales ni garantías y con una carencia de hasta doce meses para que el inicio de su estancia en España sea más fácil.
 - El Seguro de Repatriación más barato del mercado por solamente 15 € anuales y sin límite de edad.

Proyectos puestos en marcha por CAN durante 2007 en el ámbito de nuevos residentes :

- Expansión de oficinas Más Cerca (Zaragoza, Logroño).
- Colaboraciones con bancos extranjeros.
- Transferencias a través del Sistema Bravo.
- Charlas en asociaciones de extranjeros.
- Formación a los empleados de las oficinas Más Cerca.
- Formación a las oficinas Caja Navarra para que cada vez se pueda conocer más el colectivo de nuevos residentes
- Fomentar y liderar la implantación de la multiculturalidad entre nuestros empleados y nuestros clientes tal y como indica el nuevo Plan Estratégico de Caja Navarra.
- Creación de un nuevo programa de gestión de las Oficinas 'Más Cerca', conectado directamente con las oficinas de Caja Navarra.

Proyectos para 2008:

- Nuevas oficinas en Pamplona, y expansión a Madrid y Barcelona.
- Apertura de productos financieros en las propias oficinas Más Cerca de través de los programas de Caja Navarra.
- Creación de varios *pack* de productos para fomentar el ahorro de los nuevos residentes.

Actuaciones en materia de empleo.

Al finalizar el año 2007, siete personas con discapacidad forman parte de la plantilla de Caja Navarra (un 0,37%). En este año se ha obtenido el certificado de excepcionalidad previsto en la LISMI, puesto que no se han podido cubrir todas las vacantes de empleo para discapacitados que se ofertaron, y se han realizado compras a centros especiales de empleo por importe de 987.702 euros, equivalentes a la contratación de 45,5 personas con discapacidad. Forman parte de la plantilla de CAN 31 mujeres que anteriormente estaban desempleadas con una edad superior a los 35 años, y 11 personas de nacionalidad diferente a la española.

Más información en el apartado 'Prácticas laborales y ética del trabajo' de esta Memoria.

Actuaciones en materia de trabajo en red.

Caja Navarra participa activamente en los siguientes programas de la Fundación Empresa y Sociedad:

- **Programa Empresa y Discapacidad:**

Es un plan de trabajo en el que participan diferentes empresas de múltiples sectores a tres años (2005-2008), que mediante el trabajo conjunto y el compartir experiencias, se marca como objetivo ser agente de cambio y mejorar individual y conjuntamente en accesibilidad de entornos y servicios, diseño de productos a medida, empleo directo y sus alternativas...

- **Programa Empresa e Inmigración:**

El programa Inmigración, al igual que el anterior, es un plan de trabajo multiempresa a tres años (2007-2009) cuyo objetivo es que las empresas asociadas trabajen enfocadas y de forma estructurada, compartan conocimiento y aprovechen economías de escala en relación con la inmigración, con los siguientes objetivos: impulsar nuevos productos que faciliten la integración social; definir y poner en práctica políticas activas de empleo e integración y elaborar propuestas para los responsables de las políticas públicas.

Asimismo, CAN ha participado en foros empresariales como el CSR MarketPlace de Madrid (octubre 2007) o el de Bruselas (noviembre 2007), donde las empresas punteras en políticas de Responsabilidad Social comparten soluciones a retos de gestión de RSC.

Actuaciones para el apoyo a emprendedores.

Caja Navarra tiene un programa especial de apoyo a emprendedores y a la creación de empresas, con el nombre de Eurecan.

Éste consiste en financiar al tipo más bajo del mercado, sin exigir garantías ni avales, invertir y asumir riesgo con el emprendedor (mediante préstamos participativos), no entrando en la gestión y cobrando intereses sólo si la empresa obtiene beneficios y, por último, entrar en el capital social de aquellas empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento (programa Eurecan Alto Rendimiento).

Todo este apoyo financiero se realiza manteniendo una relación diferente con los emprendedores: las decisiones se toman desde un equipo especializado, se valora a las personas por lo que pueden llegar a ser y no se interfiere en la gestión de la empresa, pero sí se les aporta todo el *expertise* en el ámbito financiero. Durante el año 2007 se beneficiaron 579 empresas. (Más información en indicador IB3).

	Nº proyectos aprobados	Volumen
Financiación	491	23.500.000 €
Préstamos participativos	63	9.029.000 €
Eurecan Alto Rendimiento	25	14.305.971 €

Actuaciones de la Unidad Agroalimentaria.

La implicación de Caja Navarra con el sector agrícola, ganadero y agroalimentario se apoya en una Unidad específica que dé solución a las necesidades financieras del sector.

La Unidad Agroalimentaria se plantea la consecución de objetivos en tres ámbitos: social, económico y ambiental. Desde el punto de vista social, esta Unidad trata de impulsar el desarrollo social de las zonas rurales, mejorar las condiciones de vida y trabajo de la población agraria del medio rural, frenar o ralentizar el histórico retroceso demográfico e incentivar el protagonismo de las mujeres en actividades económico-rurales.

En el ámbito económico, los objetivos se centran en fomentar el desarrollo económico de las zonas rurales, impulsar el sector para que sea competitivo ante las nuevas realidades, apoyar

el desarrollo de una agricultura profesional y contribuir a la creación y mantenimiento de empleo en el medio rural.

Respecto al medio ambiente, busca promover un desarrollo sostenible del medio rural que permita que las actividades realizadas sean respetuosas con el medio natural.

La labor de esta Unidad ha convertido a Caja Navarra en la primera entidad en tramitación de las solicitudes de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) y de las domiciliaciones de las ayudas de la Comunidad Foral. La Entidad ha realizado en 2007 la tramitación de 9.505 solicitudes de ayuda, una cuota de mercado del 51%.

	2007	2006	2005
Solicitudes PAC	9.505	9.934	8.003
Cuota de mercado solicitudes	51%	51%	51%
Liquidaciones PAC	43 millones €	42 millones €	39 millones €

Otros datos reseñables sobre la actividad de Caja Navarra en el sector agroalimentario son los referentes a las cooperativas agrarias que trabajan en exclusividad con la Entidad y los referentes a aportaciones a planes de agropensiones que reciben la consideración oficial (sólo en Navarra) de subvencionables.

	2007	2006	2005
Cooperativas agrarias que trabajan en exclusividad	52%	52%	52%
Crecimiento recursos	12%	15%	12%
Crecimiento inversión crediticia	15%	11%	15%
Aportaciones a agropensiones subvencionable	224.189 euros 37,4% cuota mercado	360.935 euros 37,6% cuota mercado	227.126 euros 35,4% cuota mercado

Como complemento a los servicios prestados a los agricultores y ganaderos, Caja Navarra ha realizado un importante esfuerzo en reforzar los seguros agrarios, con un crecimiento del 43% en contratación de estos productos en el año 2007 respecto al ejercicio anterior, para alcanzar un volumen de primas de 3,15 millones de euros.

Asimismo, a través del programa Viálogos Agroalimentario, Caja Navarra ha celebrado reuniones trimestrales con gerentes y directivos de empresas del sector a fin de conocer qué necesitan y qué puede aportarles la Entidad.

Actuaciones de la Unidad de Instituciones.

Caja Navarra cuenta con una Unidad de Instituciones con el cometido de dar servicio a las administraciones públicas, organismos oficiales, entidades autónomas, fundaciones y asociaciones con importante volumen de actividad.

Esta Unidad proporciona a los mencionados clientes una amplia oferta de productos y servicios específicos como, por ejemplo, pago de impuestos a través de internet, asesoramiento para el desarrollo de iniciativas, servicios de pago a través de Canfirming, depósitos de ahorro especiales para instituciones, tarifa plana para ayuntamientos, oferta de actividades culturales, financiaciones especiales o servicios de información de ayudas y subvenciones (regionales, nacionales y europeas).

Unidad de Instituciones	2007	2006	2005
Recursos administrados	767 millones €	738 millones €	455 millones €
Inversión crediticia	122,8 millones €	120 millones €	102 millones €
Volumen de negocio	889,8 millones €	858 millones €	557 millones €

RB2 Perfil de la política de créditos.

En este apartado destacamos tres cuestiones:

- Perfil general de la política de créditos.
- Créditos y préstamos evaluados según los Principios de Ecuador.
- Créditos y préstamos con fuerte contenido social o ambiental .

Perfil de la política de créditos:

Perfil de la política de créditos (en miles €)		
	2007	2006
Empresas (mayoritariamente pymes)	4.428.921	3.290.125
Hogares	7.645.384	6.729.297
Otros	296.590	290.444
Total	12.370.897	10.309.867

Créditos y préstamos evaluados según los Principios de Ecuador:

Principios de Ecuador	2007	2006
Nº operaciones evaluadas	90	57
Importe	1.502.292.066 €	879.148.557 €

Créditos y préstamos con fuerte contenido social o ambiental.

Caja Navarra se ha propuesto seguir creando derechos económicos para sus clientes. En este sentido, en 2007 se ha estado trabajando para que todos los clientes puedan disponer de la máxima información y transparencia sobre lo que hace CAN con su dinero (saber cómo invierte CAN sus ahorros) y que sean ellos quienes elijan qué tipo de préstamos quieren financiar con sus ahorros. Para poder dar este paso, se ha trabajado para agrupar todas las partidas de financiación social o ambientalmente responsables, y se ha determinado qué proporción ocupan dentro del balance. Así, se han realizado ocho grandes agrupaciones de financiación socialmente responsable que podrán ser elegidas por los clientes:

1. **Préstamos a nuevos residentes:** son préstamos para personas físicas no nacionales que comienzan una nueva vida en España y por tanto tienen necesidades especiales de financiación.
2. **Préstamos a entidades con proyectos 'Tú eliges, tú decides':** son préstamos para organizaciones sin ánimo de lucro cuya actividad (o parte de la misma) gira en torno a alguna de las líneas de TETD.
3. **Préstamos para financiar VPO:** son préstamos para la financiación de Vivienda de Protección Oficial, con condiciones especiales, normalmente en virtud de convenios celebrados por CAN con administraciones públicas. Se trata tanto de financiación de promociones de VPO, como de la adquisición de este tipo de viviendas.

4. **Préstamos a jóvenes:** se trata de financiación de las necesidades del colectivo de jóvenes, materializada en productos con condiciones especialmente favorables.
5. **Préstamo medio ambiente y energías limpias:** se trata de la financiación de energías limpias y de ciertas actividades que contribuyen a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible (reciclaje, recogida y tratamiento de residuos, producción de energía solar y eólica...).
6. **Préstamos formación y empleo:** se trata de la financiación de iniciativas para el fomento del empleo en virtud de diversos convenios con las administraciones públicas, así como la financiación de las matrículas y otros costes de las personas que reciben formación, y de los centros que imparten dicha formación.
7. **Servicios y ayudas a las familias:** financiación de necesidades específicas de las familias (préstamos a familias numerosas, para costes de adopción, complemento hipotecario, etc.) y de entidades que prestan servicios para satisfacer las necesidades de las familias (guarderías, servicios sociales a domicilio, servicio de acogimiento de ancianos, etc.).
8. **Préstamos a emprendedores e innovación:** financiación de proyectos de emprendedores, a través de productos en condiciones favorables especialmente diseñados para estos colectivos, así como la financiación de proyectos de nuevas tecnologías y de I+D.

Al finalizar 2007, Caja Navarra tenía en el balance un saldo vivo de financiación en estas líneas socialmente responsables por importe de 2.665.064.000 euros.

Respecto al mismo periodo anterior (en 2006 se calculó una financiación socialmente responsable por importe de 902.712.573 euros), hemos de decir que las magnitudes no son comparables, puesto que la metodología empleada no ha sido idéntica. Para facilitar la comparabilidad en próximos ejercicios, se utilizará de ahora en adelante la composición de estas ocho líneas identificadas como social o ambientalmente responsables.

Desglose de los créditos y préstamos con fuerte contenido social o ambiental:

	Saldo vivo a 31-12-2007 (en miles de euros)	Porcentaje sobre el balance
Préstamos a nuevos residentes	438.813	2,86%
Préstamos a entidades con proyectos 'TETD'	105.631	0,69%
Préstamos para financiar VPO	521.161	3,39%
Préstamos a jóvenes	1.382.475	9,00%
Préstamo medio ambiente y energías limpias	126.640	0,82%
Préstamos formación y empleo	33.236	0,22%
Servicios y ayudas a las familias	34.615	0,23%
Préstamos a emprendedores e innovación	22.493	0,15%
Total	2.665.064	20,84%

RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.

Caja Navarra introduce criterios sociales o de sostenibilidad en la política crediticia, ya que como hemos comentado, va intrínseco a su carácter fundacional el fomentar la creación de tejido social y geográfico y apoyar y contribuir al desarrollo de las comunidades donde opera.

En este sentido, se especifica en el apartado RB1 que las operaciones analizadas bajo los Principios de Ecuador con criterios sociales y ambientales en 2007 superan los 1.500 millones de euros. El fomento de las líneas socialmente responsables mediante la creación de ese nuevo derecho que saldrá a la luz en 2008, es un avance sin precedentes en cuanto a sostenibilidad en el sector financiero español y mundial.

Banca de inversiones

IB1 Aspectos sociales y ambientales de la política de inversión.

Las inversiones de Caja Navarra no se realizan solo bajo criterios de rentabilidad económica, sino que se alinean con la estrategia de la Entidad de ser líderes en finanzas cívicas y de contribución al desarrollo sostenible. En este sentido, se recomienda ver la composición de la cartera de empresas participadas en el indicador EC9.

IB2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales.

Caja Navarra opera en España.

IB3 Operaciones con un alto contenido social y ambiental.

Por su importancia estratégica en la Entidad, se informa de la plataforma de apoyo a los emprendedores Eurecan. Desde ella, se acompaña a los emprendedores que con buenas ideas que no pueden acceder a la financiación bancaria tradicional, se les asesora y financia, e incluso se participa en sus proyectos. Así mismo, se involucra a los clientes, quienes a través de su aportación a la Obra Social, pueden apoyar programas de fomento de la cultura emprendedora. Finalmente, el beneficio que se obtiene con los emprendedores repercute en más creación de empresas. En definitiva, se trata de colaborar con quienes empiezan desde cero a hacer realidad sus ideas.

Concretamente, Eurecan funciona con los siguientes parámetros:

1. Apoyo al emprendedor sin aval ni garantía. La ayuda de Eurecan se basa exclusivamente en el plan de viabilidad del equipo y proyecto de la nueva empresa.
2. Se crea un circuito propio para la valoración de la viabilidad desligado del tradicional análisis de riesgos.
3. Se otorgan préstamos y créditos en condiciones financieras excepcionales.
4. Se otorgan préstamos participativos, con los que el emprendedor sólo retorna a Caja Navarra si obtiene beneficios con su proyecto.
5. Emprendedores ayudan a otros emprendedores. El compromiso de Caja Navarra es revertir en la creación de más empresas los beneficios que genere la inversión realizada.
6. Se crea Eurecan Alto Rendimiento, para que los emprendedores que se consoliden puedan seguir impulsando su negocio, con la entrada de CAN en su capital.
7. Se crea Eurecan Copiloto, un programa mediante el que empresarios de reconocido prestigio asesoran a los emprendedores y les ayudan a tener una visión global de su negocio.
8. Se organizan jornadas gratuitas de formación financiera para emprendedores, Eurecanforma.

9. Se participa activamente en el programa Tribucan, llevando a los colegios el valor del emprendimiento y donde emprendedores apoyados por Eurecan colaboran dando a conocer a los niños sus experiencias.
10. Se incluyen las iniciativas de educación y fomento de la cultura empresarial en una línea de la Obra Social para que los clientes, mediante el programa 'Tú Eliges, Tú Decides', puedan apoyar esta iniciativa.
11. Se impulsa la comunidad Eurecan, para el intercambio de ideas entre los emprendedores, puesta en común de mejores prácticas e intercambio de negocio.
12. Se crea el II Premio Eurecan European Venture Contest 2007, dotado de 90.000 € a la empresa europea más innovadora.
13. Se celebra la II Jornada Viálogos para Emprendedores.

Gestión de activos

AM1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.

Al finalizar 2007, no existían aspectos sociales o de sostenibilidad relevantes en la gestión de activos, excepto para aquellos productos específicos (ver AM2).

AM2 Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.

En sentido estricto de sostenibilidad, Caja Navarra comercializa un fondo de inversión socialmente responsable: el Fondo AC Responsable 30, FI.

Se trata de un fondo de renta fija mixta internacional que, como máximo, puede invertir un 30% de su patrimonio en renta variable. Para realizar sus inversiones el fondo tiene en cuenta además de la evolución obtenida por los distintos valores, que las entidades emisoras de estos valores tengan adquirido un compromiso de responsabilidad social corporativa. Los valores que forman parte de la cartera del fondo siguen criterios sociales, medioambientales y éticos. El fondo de inversión utiliza como referencia de sus inversiones el índice DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX WORLD, aunque sin replicarlo.

En 2007 la inversión de clientes en este fondo se situó en 219.915 €.

Fondo AC Responsable 30, FI	Año 2007	Año 2006
Volumen de inversión	219.915 €	162.981 €

AM3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Durante 2007 Caja Navarra no ha realizado una actividad relevante como accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable.

Seguros

INS1 Aspectos sociales de la política de seguros.

Caja Navarra, a través de su operador de banca seguros CAN Mediación ofrece una gama de seguros universal que pretende dar cobertura a todos los riesgos y espectros sociales. En toda la red de oficinas existen profesionales expertos en seguros, habiéndose implantado un entorno de formación *e-learning* para todos los empleados, compuesto de diferentes módulos (genérico, autos, hogar, salud...).

Para facilitar el acceso de los clientes a este tipo de productos y a otros de carácter financiero y que se relacionen de una manera más accesible con la Entidad, se ha procedido a "enlatarlos", convirtiéndolos en tangibles, de tal forma que permiten probar parte del producto a precios muy asequibles y simplifican los requisitos formales de contratación. El primer producto enlatado es

“CAN complemento de salud”, que una vez probado, permite contratar el “CAN Seguro de Salud” (producto que otorga cobertura sanitaria privada, desde la asistencia más básica hasta la intervención quirúrgica u hospitalización, dentro de un cuadro médico y hospitalario nacional que incorpora los mejores especialistas y centros de referencia) con un 10% de descuento. Durante el año se han desarrollado otras modalidades de seguros enlatados destacando Retirada de Carné y Seguro de Accidentes.

Ver INS4.

INS2 Perfil del cliente.

Clientes particulares / clientes empresa:

	2007	2006	2005
Clientes particulares	150.805 (12.430 nuevos residentes)	98.799 (6.905 nuevos residentes)	92.667 (6.144 nuevos residentes)
Clientes empresa	4.676	2.693	2.139
Total clientes	155.481	101.492	94.986

Tipos de seguros:

SEGUROS (nº pólizas)	2007	2006	2005
Hogar	65.137	64.652	53.310
Vehículos	20.061	19.988	14.481
Vida y amortización	132.723	46.136	36.250
Comercios	2.292	2.211	1.787
Pymes	1.135	762	595
Agrarios	1.711	1.809	1.471
Otros	15.570	3.323	7.748
Total	238.620	138.881	115.642

Volumen de actividad:

VOLUMEN DE NEGOCIO DEL ÁREA DE SEGUROS		
2007	2006	2005
358.834.114 €	33.953.405 €	26.857.762 €

El salto cualitativo tan importante que se observa en el volumen de negocio se debe a que en 2007 se ha intermediado en el negocio de vida, riesgo y ahorro, lo que no se hacía en 2006.

INS3 Reclamaciones de los clientes.

Se mantiene un registro de no conformidades, incidencias en procesos y gestión, remesado a través de oficinas. Las oficinas se utilizan como cauce de información en la comunicación de incidencias y propuestas de mejora, así como los circuitos habilitados a través del Sistema de Iniciativas y Sugerencias (SIS) de los empleados. El equipo comercial de CAN Mediación, constituido por gestores de seguros, contribuye a un adecuado diálogo con el cliente, ofertando siempre los productos que mejor se adaptan a sus necesidades.

INS4 Seguros con aspectos de sostenibilidad.

Durante el ejercicio 2007 se ha continuado trabajando en la línea de desarrollar productos de elevado compromiso social.

Consideramos aquí el nuevo producto de repatriación, específicamente orientado a nuevos residentes, y que a las tradicionales coberturas de repatriación al país de origen se suman otras que contribuyen a hacer más fácil la vida del nuevo residente en nuestro país: servicio de orientación jurídica, información social,...

Además de las líneas de negocio ya abiertas durante 2006 (seguro específico para el colectivo de inmigrantes que incorpora a la garantía de repatriación una adicional de capital a favor de los beneficiarios, así como una asistencia médica y hospitalaria en viaje y RC Medioambiental ligados a actividades industriales), durante 2007 se ha continuado trabajando en el desarrollo y distribución de seguros con impacto social.

Igualmente destacamos las coberturas de protección de pagos en préstamos, personales o hipotecarios, ante la eventualidad de despido o incapacidad laboral transitoria. Se trata de una cobertura aseguradora a través de la que en el supuesto de producirse la contingencia se libera al asegurado del pago de las cuotas, seis o doce cuotas cubiertas, de préstamos.

Suplemento sobre el sector de servicios financieros: desempeño ambiental

F1 Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.

Para la información sobre este indicador, consultar el apartado específico 'Políticas ambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas' que se encuentra en la 'dimensión ambiental-enfoque de dirección' de la presente Memoria.

Si se desea más información sobre la Política Ética y Ambiental, consultar:

<http://www.cajanavarra.es/es/nuestros-deberes/responsabilidad-social/corporativa/medioambiente/>

F2 Descripción de los procesos para evaluar y estudiar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.

Caja Navarra se ha adherido a la nueva versión de los Principios de Ecuador, implantando criterios ambientales y sociales en la financiación de todos los proyectos en los que participa cuyo coste supere los 10 millones de dólares (este umbral se ha rebajado de los 50 millones de dólares contemplados en la versión anterior de los Principios) y en los que el reembolso del préstamo dependa de los ingresos que genere el proyecto una vez establecido y en funcionamiento. CAN clasifica estos proyectos en tres categorías de riesgo y pide la toma de unas medidas de precaución de acuerdo con cada umbral de riesgo

Durante 2007 se realizó la evaluación ambiental de 90 operaciones, con un volumen de negocio de 4.502.292.066 euros.

Informado también en 4.8, 4.12, 4.13 y Dimensión ambiental–Evaluación y seguimiento.

EVALUACIÓN AMBIENTAL	2007	2006
Nº de operaciones	90	57
Volumen de negocio	1.502.292.066 €	879.148.557 €

F3 Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos ambientales a cada línea de negocio básica.

El umbral en 2007 era de 10 millones de dólares. Como ya se ha comentado, se evaluaron ambientalmente 90 operaciones sujetas a los Principios de Ecuador.

F4 Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.

No han existido en 2007.

F5 Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.

Dentro de su estrategia, Caja Navarra otorga mucha importancia a lograr un crecimiento armónico con el medio ambiente y pretende ser una compañía líder en desarrollo sostenible. Esto impregna toda la estrategia, desde la política de inversiones (en 2007 CAN ha creado, por ejemplo, Canaliza Energía, sociedad de consultoría, promoción y explotación de energías renovables), hasta la política de formación y sensibilización hacia sus empleados.

Bajo la fórmula de módulos incluidos en el itinerario formativo online Agor@, se imparte formación disponible para todos los empleados y que contempla:

- Píldoras formativas sobre el consumo sostenible de agua, combustible y electricidad.
- Guía de buenas prácticas medioambientales.
- Manual sobre la gestión ambiental en Caja Navarra.
- Documento que recoge la 'Política ética y ambiental' de CAN.

Esta formación es indispensable para completar el itinerario de acogida de todas las nuevas incorporaciones.

Asimismo, en 2007 se realizaron dos cursos formativos presenciales sobre gestión ambiental:

1. **"Aspectos ambientales y requisitos legales. La norma ISO 14001:2004"**. Curso básico de formación en Gestión Ambiental en el que participaron 12 empleados.
2. "Una visión práctica del medio ambiente. Problemáticas y Buenas Prácticas". Contó con la participación de 11 empleados.

F6 Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.

Se ha realizado la Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001 relativa al ejercicio 2007, renovándose la Certificación de Calidad Ambiental.

F7 Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.

Las derivadas de la inclusión de los principios del Pacto Mundial en los contratos con los proveedores.

F8 Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.

No han existido intervenciones de este tipo en 2007.

F9 Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.

Caja Navarra tiene muy en cuenta a la hora de realizar sus inversiones la cuestión ambiental. Sin embargo, no está implantada una metodología que nos permita responder a este indicador.

F10 Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.

No ha existido en 2007.

F11 Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.

No disponible debido a la carencia de sistemas para generar la información requerida.

F12 Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.

Ver los indicadores EN6 y EN14.

F13 Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.

Según la clasificación de regiones del Banco Mundial, el negocio se desarrolla básicamente en España, y el valor en libros de las participadas del Grupo CCAN al finalizar 2007 era de 456.854.898 euros.

Verificación externa de la memoria: nivel de aplicación A+ de la guía G3 del GRI

La presente Memoria de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación 'A+' de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por AENOR, así como por el GRI a través de su 'Checking'.



Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil según G3	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	Mismos requisitos que los listados en nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoques de gestión según G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de Desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar como mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social, y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de todos los indicadores centrales del G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 020/08

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007 – CAJA NAVARRA**

Y con número de depósito legal: NA-1189/2002

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A⁺**

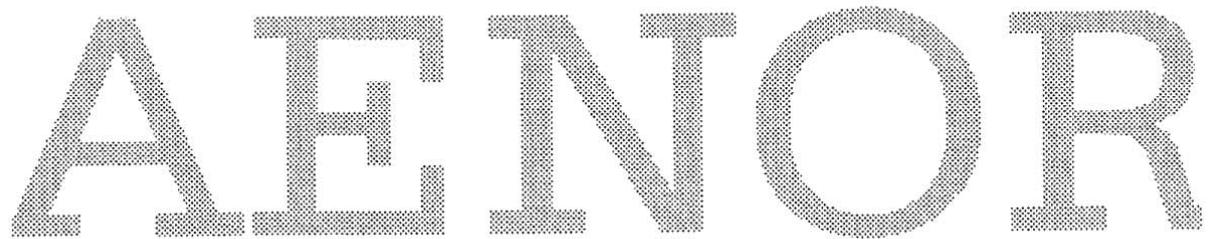
Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 2 de julio de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-021/08 de fecha 29 de mayo de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 8 de julio de 2008


El Director General de AENOR



**INFORME DE VERIFICACIÓN DE CAJA NAVARRA:
"Memoria de Responsabilidad Social 2007 – Caja Navarra"
Expediente GRI 021/08**

©AENOR

15 de julio de 2008

INDICE

1. OBJETO.
2. ALCANCE Y PROPÓSITO DE LA VERIFICACIÓN.
3. METODOLOGÍA DE TRABAJO
4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA.
5. CONCLUSIONES DE LA VERIFICACIÓN.

1. OBJETO.

El objeto del presente Informe es describir aquellos aspectos más importantes detectados durante los trabajos de verificación de la memoria **“Memoria de Responsabilidad Social 2007 – Caja Navarra”** de la empresa **CAJA NAVARRA** basada en la Guía G3 editada por Global Reporting Initiative, y sobre la base de dichos aspectos se emitirá el correspondiente Documento de Verificación de la citada Memoria de Sostenibilidad, según figura en el anexo A del Reglamento General de Verificación de Memorias de Sostenibilidad de AENOR.

El contenido del presente informe de verificación, así como las opiniones en él expresadas, son responsabilidad exclusiva de AENOR.

2. ALCANCE Y PROPOSITO DE LA VERIFICACIÓN.

Las actividades de verificación realizadas se refieren únicamente a la información suministrada por CAJA NAVARRA en su “Memoria de Responsabilidad Social 2007 – Caja Navarra” (en adelante, la Memoria), y los registros aportados durante la visita realizada sobre los datos internos de la compañía correspondiente al periodo 2007.

El propósito de dicha verificación es comprobar que la Memoria, cumple los requisitos establecidos en la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de 2006 (G3), elaborada por el “Global Reporting Initiative” (GRI) (en adelante, la Guía), y obtener una trazabilidad adecuada sobre toda la información y datos correspondientes a los indicadores principales y adicionales utilizados por CAJA NAVARRA.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

La metodología seguida para la realización de la verificación, se basa en el Reglamento General de Verificación de Memorias de Sostenibilidad de AENOR (a partir de ahora, el Reglamento).

El proceso de verificación tiene como finalidad analizar y comprobar que se ha elaborado la memoria de conformidad con los requisitos de la Guía del GRI y que el contenido de la información de la Memoria, es veraz y completo. Para ello se han seguido unos procedimientos definidos y sistemáticos, basados en comprobaciones. Las etapas del proceso de verificación son:

- Análisis de la documentación aportada: que comprende el estudio del borrador de la Memoria.
- Auditoría de verificación: cuyo propósito es:
 - Completar el análisis de la documentación.
 - Analizar y comprobar que el borrador de la Memoria resulta preciso y suficientemente detallado de conformidad con los requisitos establecidos en la Guía del GRI.
 - Comprobar la exactitud de los datos presentados en la Memoria.

Para ello se realizaron entrevistas con miembros del personal implicado en cada una de las áreas (detallados más abajo) con el fin de obtener una información precisa y completa del desempeño de la organización en materia de responsabilidad corporativa.

- Revisión de las correcciones presentadas por CAJA NAVARRA
- Emisión del Documento de Verificación.

Para la auditoría se utilizaron a su vez técnicas convencionales basadas en una selección muestral entre los diferentes ámbitos competenciales existentes en la memoria, en verificaciones de la información aportada y el tratamiento realizado sobre la misma. La verificación ha sido realizada por personal debidamente cualificado.

AENOR declara que no existe ningún conflicto de intereses entre los miembros del equipo verificador y CAJA NAVARRA que pudiera restar independencia al trabajo de los verificadores o introducir sesgos en las conclusiones de verificación.

Personas entrevistadas durante la visita:

David Pérez de Ciriza – Técnico del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
Marta Crespo – Técnico de Fundación CAN
Estibaliz Lacalle – Responsable de la Gestión Técnico Financiera de la Fundación CAN
Irantzu Vazquez – Responsable de Gestión de Proyectos
Rosa Jaso Litago – Directora de la Fundación CAN y del departamento de RSC

Fecha de la visita: 1 y 2 de julio 2008

Duración de la visita y análisis de la documentación: 16 horas.

Duración del informe: -.

Equipo de validación formado por:

Jesús Cañizares – AENOR
Noemí Martínez – AENOR-PRYSMA

4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA.

4.1 Estructura y contenido de la Memoria.

La estructura de la memoria surge del diálogo con las partes interesadas, clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica y sociedad en general, que son elementos esenciales de la Memoria. Dicha estructura, es adecuada para informar sobre las actuaciones económicas, ambientales y sociales de CAJA NAVARRA a todas sus partes interesadas identificadas. La memoria se estructura en un primer bloque “Resumen ejecutivo” y a continuación los distintos apartados bien estructurados que responden correctamente y de manera ordenada a los apartados de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3.0.

La memoria presenta un nivel de reporte A+, declarado por CAJA NAVARRA y comprobado durante el proceso de verificación.

4.2 Información sobre los elementos enumerados en los apartados 1 a 4 de la parte 2: “Contenidos básicos” de la Guía.

En la memoria, se da respuesta a cada uno de los elementos enumerados en los apartados 1 a 4 de la parte 2: “Contenidos básicos” de la Guía. En los casos que no es de aplicación alguno de los puntos, se encuentra explicado a lo largo del desarrollo de la memoria, ya que el índice que sigue la misma es el considerado por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, siendo el criterio utilizado para su no inclusión razonable.

4.3 Índice de la memoria.

El documento de síntesis de la memoria aparece en el Anexo II, donde aparecen recogidos los indicadores principales y aquellos adicionales utilizados por la empresa expresados según los criterios GRI y el nivel adoptado por CAJA NAVARRA. Además se han utilizado los suplementos sectoriales sobre

el sector de servicios financieros para el desempeño medioambiental y social. El índice es muy claro y facilita la ubicación de los contenidos de la memoria.

4.4 Indicadores principales del apartado 5 de la guía: “Enfoque de gestión e indicadores de desempeño”.

La memoria da respuesta a todos indicadores principales del apartado 5 de de la Guía: “Enfoque de gestión e indicadores de desempeño”, como corresponde al nivel de reporte A+. Para cada bloque, además, se han definido un enfoque de gestión y unos objetivos.

4.5 Adopción de los principios de la Guía.

A continuación se describe cómo CAJA NAVARRA ha reflejado cada uno de los principios de la Guía G3 en su Memoria:

o Principios para la definición del contenido:

Principio de Materialidad: Se cumple. La Memoria refleja los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de **CAJA NAVARRA**. Para ello se han determinado los contenidos que aparecen en la Memoria identificando los aspectos claves y la información a incluir.

Participación de los grupos de interés: Se cumple. La organización ha identificado a sus grupos de interés y responde a sus expectativas e intereses. Además el proceso de participación de las partes interesadas está documentado en la Memoria. Respecto a la memoria anterior, se ha incluido un nuevo grupo de interés: expertos y comunidad académica.

Principio de Contexto de Sostenibilidad: Se cumple. Las actuaciones de CAJA NAVARRA, se presentan dentro de los límites y restricciones ecológicas y sociales de los sectores en los que se llevan a cabo sus actividades y además en un contexto más amplio en cuanto a desarrollo sostenible se refiere.

Principio de Exhaustividad: Se cumple. La información aparece en la memoria de una forma coherente con el marco temporal, el alcance y los límites manifestados:

- La información presentada es completa en lo referente a los límites de funcionamiento de **CAJA NAVARRA** tal y como se indica en el apartado 3.6. Este alcance resulta claro y suficiente para que los grupos de interés puedan valorar la actuación de la organización.
- La información presentada es completa con respecto al período temporal manifestado por **CAJA NAVARRA**: año 2007.

o Principios para definir la calidad de elaboración de memorias:

Principio de Equilibrio: Se cumple. La Memoria refleja tanto los aspectos positivos como negativos de la organización.

Principio de Comparabilidad: Se cumple. La memoria permite la comparación otras organizaciones del mismo sector de actividad, así como analizar la evolución en el tiempo.

Principio de Precisión: Se cumple. La información presentada ofrece la mayor exactitud y el menor margen de error posible, para que los usuarios puedan tomar sus decisiones con total confianza. La información cualitativa se presenta con claridad y detalle. La información cuantitativa se comprueba que se ha elaborado mediante métodos de recolección de información y tratamiento de datos adecuados y fiables.

Principio de Periodicidad: Se cumple. La información se presentará con una periodicidad anual.

Principio de Claridad: Se cumple. CAJA NAVARRA se mantiene al corriente de las distintas necesidades y experiencias de sus partes interesadas mediante un diálogo activo con las mismas, y pone la información a disposición de los usuarios de la memoria, de manera que resulte inteligible para el mayor número posible de éstos, sin excluir por ello ningún detalle. La información resulta comprensible y utilizable por los grupos de interés.

Principio de Fiabilidad: Se cumple. La información se ha recopilado y presentado de un modo fiable, está contrastada por datos y controles externos. No se ha presentado datos que no hayan podido ser verificados, ni se ha detectado información relevante que haya sido omitida.

En particular, se han consultado los siguientes documentos:

- Cuadro de Mando de Gestión y Administración de Recursos Energéticos
- Memoria 2007 del Comité de Seguridad y salud
- Código Ético y de Conducta
- Intranet de Caja Navarra
- Informe anual del Gobierno Corporativo (Caja Navarra 2008)
- Procedimiento CP-01-10-2007; Procedimiento Comités de Productos
- Informe de Satisfacción de Clientes Dic-2007
- Plan Estratégico; "Plan Cantera 2007-2010"
- Objetivos de Gestión 2008
- Servicio de Atención al Cliente 2007 "Informe de Resultados"
- Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad
- Archivos/informes de la aplicación informática de Gestión de la Fundación CAN
- Diccionario "Gramatican"
- Informe resultados "Encuesta Ideales 2007"
- Acta de la sesión del Patronato de la Fundación CAN del 26 de marzo 2008
- Informe de seguimiento 2008 del Patronato de la Fundación CAN
- Resultados 2007 de CAN
- TETD 2007 archivo de control
- RIPRC-7.1 Registro de rendición de cuentas
- Anexos al modelo de contrato con proveedores

4.6 Indicadores Integrados.

Se han utilizado este tipo de indicadores, destacando la inclusión de un apartado específico para ello en el Resumen Ejecutivo.

4.7 Consulta a las partes interesadas.

CAJA NAVARRA presenta el diálogo con las partes interesadas identificadas y los resultados de las consultas realizadas hasta ahora, en el punto 4.16. Se comprueban los métodos de consulta utilizados, así como los resultados y objetivos derivados de dichas consultas. AENOR no ha participado en los procesos de comunicación con los grupos de interés, la revisión de estas actuaciones ha sido documental.

5. CONCLUSIONES DE LA VERIFICACIÓN.

- a) La memoria cumple las directrices de la Guía para la Elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de 2006 (G3) del Global Reporting Initiative. Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA NAVARRA, en la lista de entidades que han presentado su memoria de sostenibilidad a GRI y que están publicadas en su página Web <http://www.corporateregister.com/gri/>.
- b) Se ha comprobado la procedencia de los datos y la información contenida en la memoria, mediante entrevistas con las personas responsables de su recogida, procesamiento y transmisión al área de Responsabilidad Social Corporativa de CAJA NAVARRA.
- c) Se propusieron las siguientes oportunidades de mejora para futuras Memorias:
- Analizar y comprobar el tipo y antigüedad de las máquinas de refrigeración con las que se cuenta en aquellas oficinas antiguas que aun no han sido remodeladas, para comprobar que éstas no emiten sustancias destructoras del O3 (ozono) sabiendo que suponen un 29% del total de las oficinas con las que cuenta Caja Navarra (ver EN19).
 - Facilitar información sobre el modo de poder optar a las ayudas.
 - Dejar claro el objeto de la Introducción, es decir que es un elemento del documento que resume la información y datos más relevantes de la memoria.
 - Considerar la utilización de metodologías para el análisis y trato de los grupos de interés (ej. AA 1000).
 - Mejorar la manejabilidad de la memoria, por ejemplo evitando repeticiones (utilizar más referencias cruzadas) en particular aprovechando la Introducción.
 - Ampliar la información referente al grupo de interés Sociedad. Por ejemplo, resaltando cómo se llega a él vía clientes, o mencionando actuaciones que le conciernen (medio ambiente, oficinas Cancha, etc).
 - Ampliar la información del nuevo grupo de interés (expertos) en particular en lo referente a resultados: publicaciones, aporte de ideas,...
- d) Se destacan los siguientes puntos fuertes en relación al proceso de elaboración de la memoria:
- La implicación de la organización en la Responsabilidad Social Corporativa tomando ésta como base de la estrategia general de la empresa, lo que se constata por ejemplo en los numerosos y efectivos canales de comunicación con los distintos grupos de interés.
 - Evaluación pormenorizada de las emisiones de CO2 durante el año 2007 así como la identificación de las iniciativas tomadas para reducirlas y reducción conseguida durante este periodo.
 - El esfuerzo por informar al máximo, utilizando los suplementos sectoriales, y facilitar el uso de la memoria mediante la introducción de un resumen ejecutivo, o estructurándola siguiendo el orden de la Guía.

Por el Verificador:



Fdo. Jesús CAÑIZARES PLATA
AENOR / División de Desarrollo

ANEXO I

Balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias de los dos últimos ejercicios

BALANCE DE SITUACIÓN DE LOS DOS ÚLTIMOS EJERCICIOS

(Antes de la distribución de resultados)

En miles de euros

ACTIVO	2007	2006
Caja y depósitos en bancos centrales	224.439	178.496
Cartera de negociación	16.057	77.185
Activos financieros disponibles para la venta	926.313	298.138
Valores representativos de deuda	880.060	277.20
Otros instrumentos de capital	46.253	21.118
Inversiones crediticias	13.129.402	11.259.310
Depósitos en entidades de crédito	724.302	971.275
Crédito a la clientela		
Otros activos financieros	12.329.318	10.229.420
Promemoria: Préstados o en garantía	75.783	58.635
	438.056	645.192
Cartera de inversión a vencimiento	1.551	18.337
Derivados de cobertura	52.804	55.665
Activos no corrientes en venta	4.526	884
Participaciones	308.128	316.742
Entidades de asociadas	0	0
Entidades multigrupo	0	9.000
Entidades del grupo	308.128	307.742
Contratos de seguros vinculados a pensiones	754	
Activo Material	448.367	364.591

De uso propio	431.663	347.708
Inversiones mobiliarias	1.832	1.965
Afecto a la Obra Social	14.872	14.918
Activo intangible	11.947	8.456
Activos fiscales	37.339	40.041
Periodificaciones	4.776	5.170
Otros activos	685	717
TOTAL ACTIVO	15.167.088	12.624.794

BALANCE DE SITUACIÓN DE LOS DOS ÚLTIMOS EJERCICIOS

(Antes de la distribución de resultados)

En miles de euros

PASIVO	2007	2006
Cartera de negociación	5.389	67.614
Derivados de negociación	5.389	67.614
Pasivos financieros a coste amortizado	13.866.417	11.441.094
Depósitos bancos centrales	401.538	167.291
Depósitos de entidades de crédito	384.343	305.919
Crédito a la clientela	11.261.887	9.273.295
Débitos representados por valores negociables	1.578.264	1.487.947
Pasivos subordinados	152.172	150.329
Otros pasivos financieros	88.213	56.313
Derivados de cobertura	61.678	35.967
Provisiones	138.304	133.022
Para pensiones y obligaciones similares	106.643	118.892
Provisiones para impuestos	14.919	51
Para riesgos y compromisos contingentes	16.742	13.051
Otras provisiones	16.734	1.028

Pasivos fiscales	16.734	8.054
Periodificaciones	22.395	16.242
Otros pasivos	16.527	16.295
TOTAL PASIVO	14.127.444	11.718.288

PATRIMONIO NETO	2007	2006
Ajustes por valoración	6.637	-1.309
Fondos propios	1.033.007	907.815
Capital o fondo de dotación	3	3
Reservas	865.812	767.915
Resultados del ejercicio	167.192	139.897
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.039.644	906.506
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	15.167.088	12.624.794

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE LOS DOS ÚLTIMOS EJERCICIOS

- En miles de euros

	2007	2006
Intereses y rendimientos asimilados	609.056	381.243
Intereses y cargas asimiladas	393.506	221.159
Rendimiento de instrumentos de capital	86.696	59.784
Participaciones en entidades multigrupo	1.155	0
Participaciones en entidades del grupo	84.519	56.662
Otros instrumentos de capital	1.022	3.122
A) MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	302.246	219.868
Comisiones percibidas	89.421	88.346

Comisiones pagadas	8.417	7.918
Resultados de operaciones financieras	7.006	7.318
B) MARGEN ORDINARIO	391.191	308.429
Otros productos de explotación	8.372	8.229
Gastos generales de administración	147.842	147.842
Gastos de personal	116.575	97.866
Otros gastos administrativos	62.874	49.976
Amort. y saneami. de activos mater. e inmater.	24.362	15.120
Otras cargas de explotación	2.101	1.871
C) MARGEN DE EXPLOTACIÓN	195.752	151.825
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	46.634	38.826
Dotación a provisiones (neto)	23.676	9.049
Otras ganancias	47.239	40.868
Otras pérdidas	4.486	2.459
D) RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	168.195	142.359
Impuestos sobre beneficios	1.003	2.462
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	167.192	139.897

ANEXO II

Indicadores del GRI

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	2
Presentación	2
Mejoras aplicadas en esta Memoria	3
Hechos más destacados de 2007	3
Ámbito estratégico: Banca Cívica	4
Gobierno y participación de los grupos de interés	7
Dimensión económica de la sostenibilidad	8
Dimensión ambiental de la sostenibilidad	9
Dimensión social de la sostenibilidad	9
Grado de cumplimiento de los objetivos para 2007	10
Principales objetivos y desarrollos para 2008	11
Indicadores integrados: el contexto de la sostenibilidad	12
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	14
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	14
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	16
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	16
2.1. Nombre de la organización	16
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	16
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	16
2.4. Localización de la sede principal de la organización	18
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	18
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	18
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	18
2.8. Dimensiones de la organización informante	19
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	23

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	23
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	24
Perfil de la memoria	24
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario)	24
3.2. Fecha de la memoria anterior mas reciente (si la hubiere)	24
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	24
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	24
Alcance y cobertura de la memoria	25
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	25
3.6. Cobertura de la memoria	27
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	27
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	27
3.9. Técnicas para la 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	27
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)	28
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	28
Índice del contenido el GRI	28
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	28
Verificación	28
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 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	28
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	29
Gobierno	29
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	29
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)	31

4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del más alto gobierno que sean independientes o no ejecutivos	31
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	32
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)	32
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	33
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	33
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	34
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	36
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	37
Compromiso con iniciativas externas	37
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	37
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	37
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	38
Participación de los grupos de interés	38
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	38
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	38
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	38
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	42
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	58
DIMENSIÓN ECONÓMICA	58
Información sobre el enfoque de gestión	58
Indicadores del desempeño económico	60

Aspecto: Desempeño económico	60
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	60
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	63
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	63
EC4 Ayudas financieras significativa recibida de gobiernos	64
Aspecto: Presencia en el mercado	64
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	64
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	65
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	65
Aspecto: Impactos económicos indirectos	65
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	65
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	66
DIMENSIÓN AMBIENTAL	69
Información sobre el enfoque de gestión	69
Indicadores del desempeño ambiental	74
Aspecto: Materiales	74
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	74
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	74
Aspecto: Energía	75
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	75
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	75
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	76
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	76
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	77
Aspecto: Agua	80
EN8 Captación total de agua por fuentes	80

EN9 Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua	80
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	80
Aspecto: Biodiversidad	80
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	80
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	80
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	81
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	81
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	81
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	82
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	82
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	83
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	85
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	85
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	85
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	85
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	85
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	85
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	85
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	86
Aspecto: Productos y servicios	86
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	86
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	87
Aspecto: Cumplimiento normativo	87
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	87

Aspecto: Transporte	87
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	87
Aspecto: General	87
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	87
DIMENSIÓN SOCIAL	88
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	88
Información sobre el enfoque de la Dirección	88
Aspecto : Empleo	94
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	94
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	95
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	97
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores	98
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	98
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	98
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo	98
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	98
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	99
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	99
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	99
Aspecto: Formación y educación	101
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	101
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	102
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	103
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	104
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado	104

por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	106
Derechos Humanos	107
Información sobre el enfoque de la Dirección	107
Indicadores del desempeño de derechos humanos	110
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	110
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	110
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	110
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	110
Aspecto: No discriminación	111
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	111
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos	111
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	111
Aspecto: Explotación infantil	112
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	112
Aspecto: Trabajos forzados	112
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	112
Aspecto: Prácticas de seguridad	112
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	112
Aspecto: Derechos de los indígenas	112
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	112
SOCIEDAD	112
Información sobre enfoque de gestión	112
Indicadores de desempeño de sociedad	115
Aspecto: Comunidad	115
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y	115

gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	
Aspecto: Corrupción	115
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	115
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	115
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	116
Aspecto: Política pública	116
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	116
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	116
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal	118
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	118
Aspecto: Cumplimiento normativo	118
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	118
Responsabilidad sobre productos	118
Información sobre el enfoque de la Dirección	118
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos	120
Aspecto: Salud y seguridad del cliente	120
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los 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	120
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	120
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	120
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	120
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	120
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	120
Aspecto: Comunicaciones de marketing	121
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos	121

voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	
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	121
Aspecto: Privacidad del cliente	121
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	121
Aspecto: Cumplimiento normativo	122
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	122
SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO SOCIAL	122
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	122
CSR1 Política de RSC	122
CSR2 Organización de la RSC	122
CSR3 Auditorías de la RSC	122
CSR4 Gestión de los temas sensibles	122
CSR5 Incumplimiento	123
CSR6 Diálogo con las partes interesadas	123
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO	123
INT1 Política interna de RSC	123
INT2 Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	125
INT3 Satisfacción de los empleados	125
INT4 Retribución de los altos directivos	126
INT5 Retribución vinculada a la sostenibilidad	128
INT6 Ratio salarial hombre/mujer	128
INT7 Perfil de los empleados	128
INT8 Política de conciliación de la vida laboral y personal	128
DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD	128
SOC1 Obras benéficas	128
SOC2 Valor Económico Añadido	133
PROVEEDORES	133
SUP1 Seguimiento de los principales proveedores	133
SUP2 Satisfacción de los proveedores	133
BANCA MINORISTA	133

RB1 Aspectos sociales de la banca minorista	133
RB2 Perfil de la política de créditos	140
RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	142
BANCA DE INVERSIONES	142
IB1 Aspectos sociales y ambientales de la política de inversión	142
IB2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	142
IB3 Operaciones con un alto contenido social y ambiental	142
GESTIÓN DE ACTIVOS	143
AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de activos	143
AM2 Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	143
AM3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	143
SEGUROS	143
INS1 Aspectos sociales de la política de seguros	143
INS2 Perfil del cliente	144
INS3 Reclamaciones de los clientes	144
INS4 Seguros con aspectos de sostenibilidad	145
SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO AMBIENTAL	145
F1 Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	145
F2 Descripción de los procesos para evaluar y estudiar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	145
F3 Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos ambientales a cada línea de negocio básica	146
F4 Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	146
F5 Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	146
F6 Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	146
F7 Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	146
F8 Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	146
F9 Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	146

F10 Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	147
F11 Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto	147
F12 Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	147
F13 Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	147
Niveles de aplicación de la guía G3 del GRI	148
Verificación de la Memoria	149
Anexo I Balance de situación	157
Anexo II Índice	161