



memoria de
responsabilidad social corporativa 2007



Caja de Burgos

Perfil de la memoria

La presente Memoria de Responsabilidad Social, segunda que publica Caja de Burgos, da cuenta de sus compromisos en esta materia y cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007 [3.1]. A efectos comparativos se han incluido asimismo datos correspondientes a los ejercicios 2005 y 2006. Los datos de 2006 y de 2007 han sido verificados por una firma de aseguramiento, cuyo informe se incluye como anexo al presente documento. Caja de Burgos tiene el objetivo de publicar anualmente su memoria de sostenibilidad [3.3], correspondiendo la más reciente publicada al ejercicio 2006 [3.2]. Conforme con el objetivo de minimizar el consumo de recursos naturales la Memoria de Sostenibilidad, al igual que el resto de informes de Caja de Burgos, se publica exclusivamente en formato digital. Las fotos de entornos naturales que ilustran la memoria han sido realizadas por los empleados de la Caja dentro del concurso de fotografía organizado por el Departamento de Medio Ambiente de la Entidad y las Aulas de Medio Ambiente Caja de Burgos.

La Memoria de Responsabilidad Social cubre todas las actividades de Caja de Burgos. Además, a partir de este ejercicio se incluirán progresivamente datos sobre entidades participadas por Caja de Burgos y sobre empresas proveedoras. Con el fin de facilitar la interpretación de los datos incluidos en la Memoria se indicará para cada uno de los indicadores el alcance con el que se han recabado los diferentes datos [3.6].

Caja de Burgos ha considerado para redactar esta Memoria la guía G3 de GRI, así como su documento de consulta sobre el suplemento sectorial para servicios financieros (suplemento financiero). También se han tenido en cuenta los principios del Pacto Mundial.

El contenido de la memoria se ha definido mediante el proceso de diálogo desarrollado con los grupos de interés y apoyado por la reflexión realizada por los miembros del Grupo de Responsabilidad Social Corporativa, compuesto por empleados de diferentes departamentos de Caja de Burgos. Estos procesos se describen en mayor detalle en el apartado 2 [3.5].

Caja de Burgos considera que la Memoria de Sostenibilidad está dirigida a los grupos de interés y que su punto de vista es esencial para orientar el desarrollo de su misión. Por ello, rogamos que dirijan sus consultas sobre la Memoria de Sostenibilidad e inquietudes acerca de cómo Caja de Burgos les afecta al correo electrónico rsc@cajadeburgos.es o a la Gestora de RSC: Elsa Martínez Caballero emartinez@cajadeburgos.es [3.4].



Renovación del compromiso de Caja de Burgos con los Principios del Pacto Mundial

La consecución de un desarrollo sostenible requiere un enfoque equilibrado entre aspectos sociales, ambientales y económicos, así como la integración de principios de responsabilidad en los negocios. En Caja de Burgos la responsabilidad social es un principio básico que ya ha guiado nuestra actuación en el pasado. Estamos convencidos de que la aplicación de los principios de la responsabilidad social, y este es nuestro compromiso, permitirá un desarrollo armónico y sostenible de los negocios y de la sociedad.

Como consecuencia de este enfoque, Caja de Burgos se adhirió en 2004 a los **10 principios del Pacto Mundial**. Desde ese momento hemos trabajado para impulsar la implantación de los Principios del Pacto dentro y fuera de nuestra entidad y **queremos renovar expresamente este compromiso para el 2008 y declarar que a lo largo de 2007, la Caja ha trabajado día a día para avanzar en su difusión y cumplimiento.**

Diferentes hechos han protagonizado nuestra actuación en materia de responsabilidad social durante 2007. Queremos destacar especialmente que a través de la Obra Social Caja de Burgos ha destinado 30 millones de euros a fines sociales y se han lanzado nuevos programas que dan respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, como el de Los Jóvenes y el Talento y el programa de Ayuda a la Investigación Clínica,.

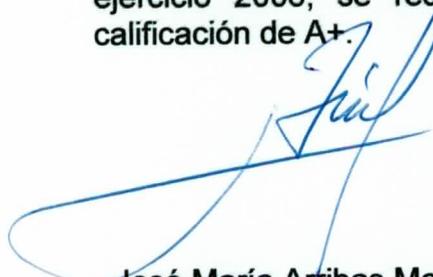
Pero además, en el año 2007 hemos avanzado en transparencia con la publicación de la nueva memoria de RSC según la guía GRI (A+). Para mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, hemos diseñado un ambicioso programa de mejora de la conciliación la vida personal y laboral. Nuestro compromiso con el medio ambiente se ha materializado en la sustitución de todo el papel blanco por papel reciclado y en la inauguración en Valladolid del segundo Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos, que ha conseguido este mismo año su certificación ambiental. La preocupación por las nuevas demandas de nuestros clientes nos ha llevado a lanzar un nuevo fondo de pensiones socialmente responsable. Hemos iniciado también el proceso de diagnóstico a proveedores según criterios ambientales y sociales. Por último, Caja de Burgos está comprometida con la difusión de las prácticas de responsabilidad social y por ello hemos participado activamente en foros locales, regionales y locales para sensibilizar en materia de responsabilidad social.

Estamos satisfechos de nuestros avances, pero nuestra mirada está puesta en los logros que aún nos quedan por conseguir. La visión de la Caja para 2008 es "una caja más grande y una caja mejor". Esto refleja nuestra forma de orientar nuestra actividad hacia el desarrollo sostenible: queremos ser más grandes,

pero sobre todo queremos ser una Caja mejor para las personas y para el medio en el que todos vivimos.

Creemos que una contribución positiva al desarrollo sostenible requiere un proceso de mejora continua. Por ello, en consonancia con el nuevo plan estratégico, en 2008 vamos a seguir trabajando para mejorar el diálogo con nuestros grupos de interés, promover la inclusión de criterios de responsabilidad social en las decisiones financieras, impulsar la responsabilidad social en el entorno, lanzar una nueva línea de productos sostenibles, implantar un programa de conciliación de la vida profesional, personal y familiar, crear un grupo de voluntariado corporativo, potenciar el consumo responsable en la organización y seguir avanzando en nuestro compromiso con la sociedad a través de nuestra obra social.

Con el objeto de comunicar nuestros avances en materia de RSC y en consonancia con los Principios del Pacto Mundial, presentamos la memoria de sostenibilidad correspondiente al año 2007 que, como la correspondiente al ejercicio 2006, se redacta conforme a las guías GRI y ha obtenido la calificación de A+.



José María Arribas Moral
Presidente de Caja de Burgos



Leoncio García Nuñez
Director de Caja de Burgos

Índice

	Página		Página
I. Declaración conjunta del Presidente y del Director General	4	6. Clientes	38
I.1. Perfil de Caja de Burgos.....	5	6.1. Nuestro enfoque de la gestión de clientes.....	39
2. Principios informativos	9	6.2. Desempeño.....	40
2.1. Materialidad y participación de grupos de interés.....	10	7. Empleados	45
2.2. Contexto de sostenibilidad.....	10	7.1. Nuestro enfoque de la gestión de personas en Caja de Burgos.....	46
2.3. Exhasustividad.....	10	7.2. Desempeño.....	47
2.4. Equilibrio o neutralidad.....	11	8. Obra Social y Cultural	55
2.5. Comparabilidad.....	12	8.1. Enfoque de gestión de la Obra Social.....	56
2.6. Precisión.....	12	8.2. Actividades de la Obra Social.....	57
2.7. Periodicidad.....	12	8.3. Iniciativas a destacar.....	58
2.8. Claridad.....	12	9. Derechos humanos y sociedad	60
2.9. Fiabilidad.....	12	9.1. Nuestro enfoque de gestión.....	61
3. Modelo de responsabilidad social de Caja de Burgos	13	9.2. Desempeño social.....	62
3.1. La gestión de la responsabilidad social en Caja de Burgos.....	14	9.3. Desempeño en materia de Derechos Humanos.....	63
3.2. Gobierno.....	16	10. Reconocimientos a nuestra responsabilidad social	64
3.3. Compromisos.....	19	11. Tabla de contenidos según la guía GRI versión 2006	66
3.4. Implicación de los grupos de interés.....	20	12. Correspondencia entre principios del Pacto Mundial e indicadores GRI versión 2006	72
4. Contribución económica de Caja de Burgos	22	13. Verificación de la memoria	73
4.1. Nuestro enfoque de la gestión de la contribución económica.....	23		
4.2. Desempeño económico.....	25		
4.3. Presencia en el mercado.....	25		
4.4. Comprometidos con el desarrollo económico.....	27		
5. Medio ambiente	29		
5.1. Nuestro enfoque de la gestión del medio ambiente.....	30		
5.2. Desempeño ambiental.....	32		

1. Declaración conjunta del Presidente y del Director General [1.1]

La consecución de un desarrollo sostenible requiere un enfoque equilibrado entre aspectos sociales, ambientales y económicos, así como la integración de principios de responsabilidad en los negocios. En Caja de Burgos la responsabilidad social es un principio básico que ya ha guiado nuestra actuación en el pasado. Estamos convencidos de que la aplicación de los principios de la responsabilidad social, y este es nuestro compromiso, permitirá un desarrollo armónico y sostenible de los negocios y de la sociedad.

Diferentes hechos han protagonizado nuestra actuación en materia de responsabilidad social durante 2007. Queremos destacar especialmente que, a través de la Obra Social, Caja de Burgos ha destinado 30 millones de euros a fines sociales y se han lanzado nuevos programas que dan respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, como "Comunidad Joven" y "Ayuda a la Investigación Clínica".

Pero además, en el año 2007 hemos avanzado en transparencia con la publicación de la nueva memoria de RSC según la guía GRI (A+). Para mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, hemos diseñado un ambicioso programa de mejora de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Nuestro compromiso con el medio ambiente se ha materializado en la sustitución de todo el papel blanco por papel reciclado y en la inauguración en Valladolid del segundo Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos, que ha conseguido

este mismo año su certificación ambiental. La preocupación por las nuevas demandas de nuestros clientes nos ha llevado a lanzar un nuevo fondo de pensiones socialmente responsable. Hemos iniciado también el proceso de diagnóstico a proveedores según criterios ambientales y sociales. Por último, Caja de Burgos está comprometida con la difusión de las prácticas de responsabilidad social y por ello hemos participado activamente en foros locales, regionales y nacionales para sensibilizar en materia de responsabilidad social.

Estamos satisfechos de nuestros avances, pero nuestra mirada está puesta en los logros que aún nos quedan por conseguir: La visión de la Caja para 2008 es convertirnos en "una Caja más grande y en una Caja mejor". Esto refleja nuestra forma de orientar nuestra actividad hacia el desarrollo sostenible: queremos ser más grandes, pero sobre todo, queremos ser mejores para las personas y para el medio en el que vivimos.

Creemos que una contribución positiva al desarrollo sostenible requiere un proceso de mejora continua. Por ello, en consonancia con el nuevo plan estratégico, en 2008 vamos a seguir trabajando para mejorar el diálogo con nuestros grupos de interés, promover la inclusión de criterios de responsabilidad social en las decisiones financieras, impulsar la responsabilidad social en el entorno, lanzar una nueva línea de productos sostenibles, implantar un programa de conciliación de la vida profesional, personal y familiar, crear un grupo

de voluntariado corporativo, potenciar el consumo responsable en la organización y seguir avanzando en nuestro compromiso con la sociedad a través de nuestra obra social.

Tenemos el placer de presentar esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al año 2007 que, como la del ejercicio 2006, se ha redactado conforme a la guía GRI y ha obtenido la calificación de A+. Esta segunda memoria engloba datos de todas las entidades sobre las que Caja de Burgos tiene una participación mayoritaria. La memoria también incluye un informe de verificación independiente como muestra de nuestro compromiso con la transparencia.



José María Arribas Moral
(Presidente de Caja de Burgos)



Leoncio García Nuñez
(Director GENERAL de Caja de Burgos)

1.1 Perfil de Caja de Burgos

Caja de Burgos es el nombre comercial de la entidad informante, Caja de Ahorros Municipal de Burgos, domiciliada en el Palacio de los Condestables de Castilla (Casa del Cordón), Plaza de la Libertad, Burgos [2.1; 2.4] Creada el 11 de junio de 1926 por iniciativa del Ayuntamiento de Burgos, Caja de Burgos es una entidad de crédito de naturaleza privada y carácter social exenta de ánimo de lucro, que actúa con funcionamiento autónomo e independiente de toda corporación, entidad o empresa. [2.6]

Actividad de Caja de Burgos [2.2]

La actividad de Caja de Burgos incluye la realización de operaciones de activo y de pasivo, así como la prestación de otro tipo de servicios financieros.

En la figura 1.1 se pueden observar nuestros principales productos financieros.

Figura 1.1: Principales productos financieros de Caja de Burgos

Activo	Pasivo
<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos y créditos a empresas y particulares. • Operaciones de descuento comercial. • Operaciones de comercio exterior. • Avals, Leasing y Factoring. • Deuda pública y privada. • Inversiones directas en empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas a la vista y depósitos a plazo. • Fondos de inversión. • Productos de ahorro-previsión. • Bonos, obligaciones y pagarés para el mercado de mayorista.

La Caja comercializa un total de 337 productos. De estos productos, 40 son de ahorro, 63 son de financiación, 160 de inversión, 13 de comercio exterior, 23 son seguros, 17 son tarjetas y el resto otros productos.

La oferta de productos y servicios se encuentra disponible en la web de la Entidad www.cajadeburgos.es

Además, Caja de Burgos realiza un conjunto de servicios al cliente a través de su red de oficinas, de la banca telefónica y de la banca electrónica. Entre estos servicios podemos destacar la oferta de medios de pago, valores mobiliarios, domiciliación de nóminas, recibos y pensiones, servicio de extranjero, operaciones de intercambio, recaudación de Impuestos, cajas de alquiler y banca privada.

La apuesta por la gestión multicanal se ha materializado en la oferta de todos nuestros productos a través de dos canales alternativos a la red de oficinas, como son nuestra banca electrónica "enlaz@" y la banca telefónica, que permiten satisfacer de forma integral las necesidades del cliente.

Las magnitudes que se presentan en la figura 1.2 ofrecen una visión global de Caja de Burgos.

Figura 1.2: Principales magnitudes de Caja de Burgos [2.8]

	2007	2006	2005
Servicios (millones de euros)			
Activo total.....	11.562	9.795	7.974
Crédito a los clientes.....	8.044	6.761	5.176
Recursos gestionados (1).....	10.101	8.674	7.322
Resultados (millones de euros)			
Margen de intermediación.....	189	156	149
Margen de explotación.....	198	146	113
Resultado neto.....	109	107	81
Valor añadido al producto nacional.....	193	179	146
Tasas, impuestos y cargas sociales pagadas.....	38	32	27
Cuota de mercado			
Créditos (Burgos).....	26,97%	27,46%	27,66%
Créditos (Castilla y León).....	6,89%	7,02%	7,02%

Figura 1.2: Principales magnitudes de Caja de Burgos [2.8]

	2007	2006	2005
Depósitos (Burgos).....	40,34%	41,65%	43,50%
Depósitos (Castilla y León).....	7,70%	8,16%	8,43%
Clientes			
Número de clientes.....	547.395	538.992	537.007
Satisfacción de los clientes (0 a 10 puntos).....	8,24	8,39	8,16
Productos socialmente responsables.....	2	1	–
Presencia			
Oficinas.....	189	169	155
Cajeros.....	173	147	133
Tarjetas.....	271.515	242.708	226.835
Operaciones de banca electrónica.....	5.735.475	4.045.609	2.910.778
Medio ambiente			
Consumo de papel (Kg).....	68.476	58.753	70.640
Consumo de energía (GJ).....	32.097	30.832	28.200
Emisiones de gases de efecto invernadero (Tm).....	3.192	3.099	2.815
Centros certificados ISO 14001.....	7	5	3
Empleados			
Número de empleados.....	900	821	734
Porcentaje mujeres empleadas en relación al total.....	34,37%	31,67%	28,89%
Porcentaje mujeres en el Consejo de Administración.....	5,9%	5,9%	5,9%
Tasa general de absentismo por baja laboral.....	3,23	3,01	2,81
Inversión en formación (miles de euros).....	1.406.488	1.788.081(2)	–
Horas de formación por empleado.....	52,90	127(3)	–
Obra social			
Beneficios destinados a la obra social (millones de euros)	30	30	21
Número de beneficiarios.....	1.236.969	1.098.717	608.413
Derechos humanos y sociedad			
Proveedores diagnosticados.....	–	–	–
Rating			
Moody's.....	A2/Prime-1	A2/Prime-1	

(1) Recursos de clientes + fondos de inversión + planes de pensiones + seguros

(2) En ese volumen se incluyó la compra de PC portátiles para cada empleado.

(3) Las diferencias entre 2006 y 2007 se deben a un cambio en el sistema de contabilización de las horas de formación.

Grupo Caja de Burgos [2.3]

Caja de Burgos es la entidad matriz de un grupo de sociedades que realizan actividades en las áreas de intermediación financiera, seguros, tecnología de la información, promoción inmobiliaria, asistencia social, energías renovables y apoyo a iniciativas empresariales. Estas entidades contribuyen tanto a facilitar el acceso de nuestros clientes a determinados productos y servicios, como al aprovechamiento de sinergias, contribuyendo además al desarrollo económico de su ámbito de actuación (véase apartado 4 de esta memoria).

Entre las **empresas que forman parte del perímetro de consolidación** destacan las siguientes:

- Cajaburgos Operador de Banca Seguros Vinculado S.A.
Productos del sector asegurador principalmente destinados a los clientes de la Caja.
- Sociedad Tenedora de Plazas de Aparcamiento S.L.
Gestión de los derechos de uso de plazas de residentes bajo concesión municipal en aparcamientos subterráneos de Burgos.
- Caja de Burgos Habitarte Inmobiliaria, S.L.
Intermediación en el mercado inmobiliario, promoción, construcción, explotación y venta de todo tipo de inmuebles.
- Saldañuela Industrial S.L.U. y Saldañuela Residencial
Creación de suelo para un polígono eco-industrial y suelo para una eco-ciudad que se desean modélicos en planteamientos ambientales y de ahorro energético.

Entre las **participaciones industriales** destacan como más significativas las siguientes:

- Grupo Antolín
- Campofrío Alimentación
- Losan Hoteles
- Industrias Derivadas del Aluminio
- Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios
- Pescanova
- Luis Calvo Sanz (Conservas Calvo)
- Isolux Corsán Corvián
- Parquesol Inmobiliaria y Proyectos

En Caja de Burgos no existe una política de voto definida en materia social ni medioambiental de las organizaciones dónde participa, aunque los valores de la organización se extienden a las decisiones que promueven los delegados de Caja de Burgos en las empresas participadas [14].

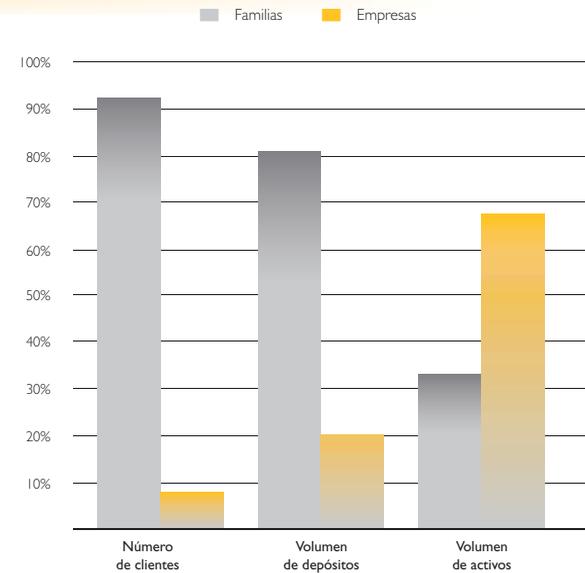
El negocio de Caja de Burgos se desarrolla en España. En la Memoria de Participadas de la Caja, se puede consultar toda la información relativa a las compañías en las que participa Caja de Burgos, por sectores y territorios [18]:

<http://www.cajadeburgos.es/tucajal/infinv/mparticipadas.pdf>

Mercados [2.5; 2.7].

La actividad tradicional de Caja de Burgos, orientada a las familias, la pequeña y mediana empresa y la Administración pública, en el ámbito de la provincia de Burgos, ha sufrido un proceso de expansión a otros ámbitos geográficos y de negocio. Caja de Burgos desarrolla hoy un modelo de banca universal orientado a dar un servicio integral a todo tipo de clientes, incluyendo también grandes empresas. Como se puede observar en la figura 1.3, el mayor número de clientes de Caja de Burgos son "particulares", que aportan el 80,6% de los depósitos minoristas, aunque son las empresas las destinatarias del 67,4% del activo de la entidad.

Figura 1.3: Mercados de Caja de Burgos



La red de oficinas constituye la principal vía de distribución de servicios a los clientes de Caja de Burgos. Al cierre de 2007 Caja de Burgos contaba con 189 sucursales, repartidas en 9 comunidades autónomas y 14 provincias con la distribución que se puede observar en la figura 1.4.

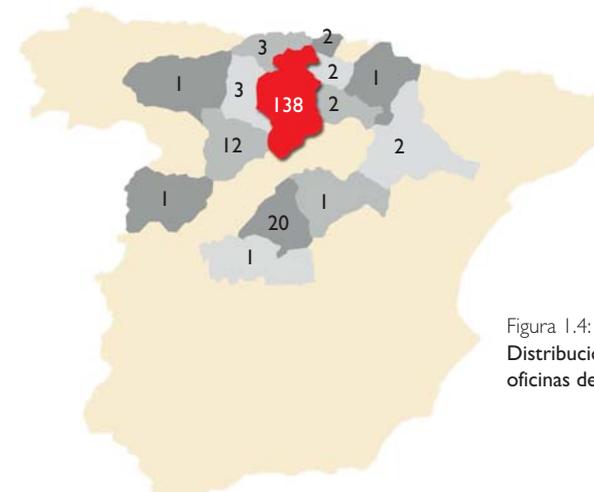


Figura 1.4: Distribución geográfica de las oficinas de Caja de Burgos

Cambios significativos durante 2007 [2.9]

Durante 2007 Caja de Burgos ha incrementado su red operativa de oficinas con la apertura de 20 nuevas sucursales, siete en la Comunidad de Madrid, seis en la provincia de Burgos, dos en Valladolid y el resto en Cantabria, Palencia, Toledo, Vizcaya y Zaragoza, tal y como puede observarse en la figura 1.5. Durante el periodo de elaboración de la presente Memoria se ha procedido a la apertura de otras 3 nuevas oficinas ubicadas en Zaragoza, Madrid (San Fernando de Henares) y Segovia, así como del centro administrativo “abrevia” en Burgos.

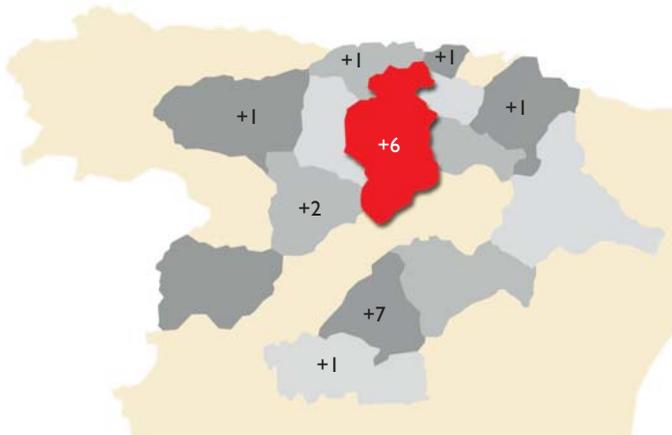


Figura 1.5: Distribución geográfica de las nuevas oficinas de Caja de Burgos

En relación a la estructura orgánica de la Caja, en la Asamblea General Ordinaria celebrada con fecha 31 de mayo de 2007, se acordó ratificar el nombramiento de D. Leoncio García Núñez como nuevo Director General de la Entidad, en sustitución de D. José María

Achirica, quien expresó el deseo de abandonar el cargo con antelación al momento de su jubilación para realizar una transición ordenada de las tareas de gestión directivas.

A raíz de este cambio se produjo una importante reestructuración organizativa en la Entidad. Como aspectos más destacados cabe señalar, la renovación efectuada en el Comité de Dirección con el nombramiento de nuevos directores de Área y apoderados generales y la reorganización de diversas unidades, departamentos y servicios.



2. Principios informativos

El contenido de la memoria ha sido definido mediante el proceso de diálogo desarrollado con los grupos de interés y apoyado por la reflexión realizada por los miembros del Grupo de Responsabilidad Social Corporativa de Caja de Burgos. Para ello, se han considerado la Misión y Visión de la Entidad, los Valores Corporativos y los estudios sobre expectativas y satisfacción de empleados, clientes y sociedad.

2.1 Materialidad y participación de grupos de interés

El contenido de la memoria ha sido definido mediante el proceso de diálogo desarrollado con los grupos de interés y apoyado por la reflexión realizada por los miembros del Grupo de Responsabilidad Social Corporativa de Caja de Burgos. Para ello, se han considerado la Misión y Visión de la Entidad, los Valores Corporativos y los estudios sobre expectativas y satisfacción de empleados, clientes y sociedad.

Los principales grupos de interés para Caja de Burgos se engloban en tres grandes grupos: clientes, empleados y Sociedad. Conjuntamente, la Entidad entiende que debe atender las relaciones con el medio ambiente, los proveedores, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones no lucrativas e instituciones educativas [4.14; 4.15].

Para conocer las expectativas e intereses de los grupos de interés, la Entidad cuenta con diferentes canales de diálogo que son gestionados por diferentes departamentos de la organización. Esta actuación se detalla en mayor profundidad en el apartado 3.4 de la Memoria.

2.2 Contexto de sostenibilidad

Caja de Burgos es consciente de la dificultad que entraña hacer referencia a un concepto global como la sostenibilidad, ofreciendo información sólo a nivel de una organización. No obstante, en la memoria se abordan tanto los aspectos económicos, como los sociales y medioambientales que han caracterizado la gestión de la entidad.

2.3 Exhaustividad

La Memoria de Sostenibilidad cubre todas las actividades de Caja de Burgos. Además, en este ejercicio se ha iniciado la senda de incluir progresivamente datos sobre entidades participadas por Caja de Burgos y sobre empresas proveedoras. La figura 2.1 muestra la cobertura de la presente memoria de sostenibilidad en relación a todas las entidades incluidas dentro del perímetro de consolidación. Además, con el fin de facilitar la interpretación de los datos incluidos en la Memoria en la tabla de correspondencias con indicadores GRI (apartado 1.1 de la memoria) se indica el alcance con el que se han recabado los diferentes datos [3.6].

Figura 2.1: Cobertura o alcance de la memoria de sostenibilidad

Entidad	% participación Caja de Burgos	Indicadores incluidos en la memoria		
		Económicos	Sociales	Ambientales
Caja de Burgos	100	X	X	X
Empresas incluidas en el perímetro de consolidación				
Acerca Castellana, S.A.	79,93%	X		
Anira Inversiones, S.L. (Grupo Antolín Irausa, S.A.)	22,85%	X		
Arquitrabe Activos, S.L. *	100%	X	X	X
Caja de Burgos Habitarte Inmobiliaria, S.L.	100%	X		
Cajaburgos operador de banca seguros vinculado, S.A.	99,98%	X		
Cartera Perseidas, S.L. (Grupo Isolux Corsán, S.A.)	40,54%	X		
Centro de Transportes Aduana de Burgos, S.A.	22,96%	X		
Centro Regional de Servicios Avanzados, S.A.	32,50%	X		
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.	24,90%	X		
Inmobiliaria Burgoyal, S.A.	35,00%	X		
Inmobiopres Holding, S.A.	20,43%	X		
INPSA, S.G.PS, S.A.	40,00%	X		
Interdin, S.A.	27,82%	X		
Inversiones Ahorro 2000, S.A.	20,00%	X		

Entidad	% participación Caja de Burgos	Indicadores incluidos en la memoria		
		Económicos	Sociales	Ambientales
Inversiones Alaris, S.L.	33,33%	X		
Ircio Inversiones, S.L.	35,00%	X		
Liquidambar Inversiones Financieras, S.L.	13,33%	X		
Madrigal Participaciones, S.A.	14,30%	X		
Monty & Cogroup, S.L.	20,90%	X		
Ponto Inversiones, S.L. (Luis Calvo Sanz, S.A.)	25,00%	X		
Proesmadera, S.A.	20,41%	X		
Promotora Centro Histórico de Burgos, S.A.	50,00%	X		
Saldañuela Industrial, S.L. *	100,00%	X	X	X
Saldañuela Residencial, S.L.*	67,00%	X	X	X
Sociedad Tenedora de Plazas de Aparcamiento, S.L. *	100,00%	X	X	X
Uesmadera, S.A.....	20,41%	X		
Asociaciones de carácter social				
Fundación Caja de Burgos	100%			
Centros de la Obra Social	100%			X (**)
Asociación Santamaría la Mayor.....	100%			

(*) Estas empresas se encuentran localizadas en la sede central de Caja de Burgos y están gestionadas por empleados de la Caja. Los datos sociales y ambientales de estas empresas están integrados en los de Caja de Burgos.

(**) Se exponen datos ambientales de los centros de la Obra Social certificados según la norma ISO 14001: Aula de Medio Ambiente de Burgos, Aula de Medio Ambiente de Valladolid y Residencia de Mayores Caja de Burgos.

Si bien, en la memoria no se incluyen todas las empresas del grupo ni otras organizaciones en las que la Entidad tiene influencia bien sea como accionista o como proveedoras [3.7; 3.8]. Caja de Burgos siguiendo el protocolo de GRI sobre límites, ha avanzado en relación a la cobertura de la memoria de 2006 mediante:

- El análisis sobre los aspectos más significativos en términos de sostenibilidad de la Entidad en las principales empresas en las que participa (Grupo), y la capacidad de influencia sobre las mismas.
- La inclusión de información social y ambiental relativa a 4 de las empresas participadas al 100% por Caja de Burgos.
- El asesoramiento en la definición de políticas y prácticas a una empresa participada por Caja de Burgos [12].

Con el fin de seguir avanzando en este terreno, Caja de Burgos se ha propuesto:

- Incluir de forma progresiva indicadores sociales y ambientales de todas las empresas en las que la Caja participa con el 100% del capital durante el periodo 2008-2010.
- Impulsar la definición de políticas y prácticas más sostenibles en las organizaciones con las que interactúa Caja de Burgos, principalmente las empresas del Grupo ya citadas a partir de 2008.

2.4 Equilibrio o neutralidad

Fieles al principio de transparencia que sustenta todo el proceso de elaboración y publicación de la memoria de RSC, Caja de Burgos presenta un resumen de sus actuaciones durante el periodo cubierto en la memoria, mostrando todos los resultados y objetivos que en su mayoría se han logrado, considerando a los no conseguidos como campos de mejora dentro del proceso de mejora continua.

2.5 Comparabilidad

Junto con los datos correspondientes al ejercicio 2007, la Memoria también incluye a efectos comparativos datos correspondientes a 2005 y 2006. No se han producido circunstancias que aconsejasen la reexpresión de información de ejercicios anteriores [3.10]. En cambio, el objetivo de mejorar la exhaustividad de la información de responsabilidad social de Caja de Burgos (apartado 2.3) hace que se hayan producido cambios en la cobertura de la información de 2007 en relación con la cobertura de 2006 que podrían limitar la comparabilidad de estos datos, en cuyo caso se advierte para su mejor interpretación [3.11].

La utilización de estándares generalmente aceptados para la elaboración de la información contenida en la Memoria de Sostenibilidad facilita su comparabilidad con la información de otras empresas [3.9]. En este sentido Caja de Burgos sigue la guía G3 de GRI, así como su documento de consulta sobre el suplemento sectorial para servicios financieros (suplemento financiero). También se han tenido en cuenta los principios del Pacto Mundial.

2.6 Precisión

La información económica de Caja de Burgos incluida en esta Memoria se elabora siguiendo las Normas Internacionales de Información Financiera.

Tanto la medición de los datos sociales y ambientales como su comunicación se realizan considerando los protocolos de indicadores de GRI, utilizando las unidades y técnicas de estimación procedentes e informando de ello en cada caso [3.9].

2.7 Periodicidad

La presente Memoria de Sostenibilidad es la segunda que publica Caja de Burgos y cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007 [3.1]. Caja de Burgos tiene el objetivo de publicar anualmente su memoria de sostenibilidad [3.3], correspondiendo la más reciente publicada al ejercicio 2006 [3.2]. Conforme con el objetivo de minimizar el consumo de recursos naturales la Memoria de Sostenibilidad, al igual que el resto de informes de Caja de Burgos, se publica exclusivamente en formato digital.

2.8 Claridad

En aras a facilitar la accesibilidad del presente documento no se sigue exactamente la estructura de la guía GRI. No obstante, un anexo a la presente Memoria recoge una tabla de correspondencias con indicadores GRI que permite localizar fácilmente la información demandada por GRI [3.12].

2.9 Fiabilidad

La Memoria de Sostenibilidad de 2007, así como la de 2006, ha sido verificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, como externo independiente. Su informe de validación se incorpora en esta memoria [3.13].

Como mecanismos internos de control, según sus estatutos, Caja de Burgos cuenta con la Asamblea General, el Consejo de Administración, así como con una Comisión de Control que supervisa la identificación y gestión tanto del desempeño económico como del social y el ambiental.

3. Modelo de responsabilidad social de Caja de Burgos

En Caja de Burgos estamos convencidos de que la aplicación de los principios de la responsabilidad social permite un desarrollo armónico y sostenible de los negocios y de la sociedad. Este compromiso lo asumimos a través de nuestra actividad principal, impulsando y haciendo posible el desarrollo económico de la sociedad y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, pero además lo hacemos invirtiendo en la Obra Social una gran parte de nuestros beneficios, comprometiéndonos con la preservación del medio ambiente y avanzando para que la Caja sea el mejor lugar en el que nuestros empleados puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

En este apartado

- *La gestión de responsabilidad social en Caja de Burgos*
- *Gobierno*
- *Compromisos*
- *Implicación de los grupos de interés*

3.1. La gestión de responsabilidad social en Caja de Burgos [1.2]

En Caja de Burgos la RSC está impulsada por el Comité de Dirección y se coordina desde el Área de Gestión en RSC que forma parte del Departamento de Recursos Humanos. Existe además un Grupo interno RSC coordinado por la responsable del Área de Gestión en RSC y por representantes de las siguientes áreas:

- Cumplimiento Normativo
- Obra Social
- Desarrollo de Recursos Humanos
- Innovación Comercial
- Calidad, Prevención y Medio Ambiente
- Comunicación Corporativa

Este grupo se relaciona con el resto de departamentos de la Caja para impulsar y poner en marcha políticas relacionadas con la RSC.

El plan de gestión de RSC se enmarca en el plan estratégico de la organización y parte del análisis externo de oportunidades y amenazas del entorno y del

análisis interno de debilidades y oportunidades. A partir de ese análisis DAFO, se establecen y priorizan objetivos y se desarrollan planes de acción para lograrlos.

Los principales avances conseguidos en 2007 en materia de RSC y los objetivos para 2008 se desarrollan a lo largo de la Memoria, pero se resumen en la figura 3.1:

Figura 3.1: Principales logros de 2007 y objetivos para 2008

Dimensión	Desempeño 2007	Objetivos 2008
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sustitución del 100% de papel blanco por papel reciclado. ✓ Apertura de un nuevo Aula de Medio Ambiente en Valladolid ✓ Obtención de la Certificación ISO 14001 en la Casa del Cordón y en el Aula de Medio Ambiente de Valladolid. ✓ Campaña de sensibilización ambiental a empleados. ✓ Creación de un programa de voluntariado ambiental desde el Aula de Medio Ambiente. ✓ Ampliación a otras zonas de los programas ambientales existentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar el consumo responsable en la entidad • Abrir en Palencia el tercer Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos. • Inclusión de criterios ambientales en la gestión de proveedores. • Continuar extendiendo los programas ambientales existentes a otras zonas de la Comunidad.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lanzamiento de un nuevo producto socialmente responsable: Plan de Pensiones <i>Ahorroburos Responsable 30, PP.</i> ✓ Satisfacción media de los clientes de 8.24 sobre 10. 	

Figura 3.1: Principales logros en 2007 y objetivos para 2008

Dimensión	Desempeño 2007	Objetivos 2008
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación a los gestores para garantizar la óptima orientación a los clientes según su perfil de riesgo (MiFID) ✓ Dentro del proyecto NORTE (Nueva ORientación al ClientE) mejora de la gestión de incidencias y los tiempos de espera. ✓ Adaptación de la oferta de productos para inmigrantes y jóvenes. ✓ Implantación de un sistema de CRM para adecuar la oferta de servicios a cada segmento. ✓ Logro de 486 puntos en el modelo EFQM 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar en la satisfacción global del cliente • Crear un grupo de innovación comercial de RSC. • Diseñar nuevos productos con características sostenibles • Avanzar en la definición de compromisos dentro del Proyecto Caja 2010. • Profundizar en las relaciones de confianza mutua con clientes
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño del programa de conciliación. ✓ Aprobación de un Protocolo para la prevención y corrección de las situaciones de Acoso. ✓ Lanzamiento de una Revista de Comunicación interna. ✓ Ampliación de los beneficios sociales a todos los empleados fijos de los centros de la Obra Social. ✓ Inicio del proceso de formación en bienestar personal a todos los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento del Programa Equilibrio para mejorar la conciliación de la vida personal y familiar de los empleados. • Promover y canalizar el compromiso social y ambiental de los empleados a través de un programa de voluntariado corporativo. • Avanzar en gestión del talento. • Desarrollo de modelos de liderazgo.

Figura 3.1: Principales logros en 2007 y objetivos para 2008

Dimensión	Desempeño 2007	Objetivos 2008
Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La dotación de la Obra Social y Cultural ascendió a 30 millones de euros en 2007 lo que la sitúa como la tercera Caja que más aportó a Obra Social en relación a su volumen de negocio. ✓ Nuevos ejes estratégicos 2007-2008: <ul style="list-style-type: none"> – Los jóvenes y el talento: Estolohiceyo.com, Factoría del Talento, Jóvenes Excelentes. – Programa de Ayuda a la Investigación Clínica. ✓ Remodelación de centros adaptados a las nuevas necesidades de sus usuarios. ✓ Ampliación de la oferta de campamentos infantiles. ✓ Se ha potenciado la oferta cultural 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el presupuesto destinado a Obra Social • Continuar avanzando en los ejes estratégicos. • Desarrollar acuerdos de colaboración con universidades de la Comunidad para impulsar la RSC en la docencia e investigación. • Remodelación de centros adaptados a las nuevas necesidades de sus usuarios. • Nuevo Programa de Cooperación y Desarrollo.
Sociedad y derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico de proveedores en función de su dimensión social y ambiental. ✓ Inclusión de una cláusula de RSC en los contratos a proveedores. ✓ Incremento de las compras de comercio justo en la organización en las cestas de Navidad y máquinas expendedoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de un ranking de proveedores jerarquizado según su orientación social y ambiental. • Introducción de criterios de sostenibilidad en la selección y gestión de proveedores. • Desarrollo de la política de compras. • Continuar potenciando el desarrollo económico.

Figura 3.1: Principales logros en 2007 y objetivos para 2008

Dimensión	Desempeño 2007	Objetivos 2008
Sociedad y derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caja de Burgos ha participado como miembro activo de foros y grupos de RSC, tales como Forética, ASEPAM y Comité sectorial de RSC de CECA. ✓ Se han impartido 10 conferencias de formación y sensibilización desde el área de RSC. ✓ Asesoramiento individualizado a empresas participadas y externas en materia de RSC. 	
Transparencia, diálogo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación de la memoria de RSC 2006 según la Guía GRI, verificada por AENOR (A+) y publicada en la web de la entidad. ✓ Publicación del segundo Informe de Progreso conforme a los Principios del Pacto Mundial (calificación de ASEPAM en una escala del 1 al 3: 2,2 en transparencia y 3 en implementación). • Desafortunadamente no se ha logrado el objetivo de elaborar un código ético de la organización, pero está previsto que de lleve a cabo en el periodo comprendido entre 2008 y 2010. ✓ Participación en un Benchmarking de RSC desde la perspectiva EFQM. ✓ Colaboración con la UBU en la elaboración de una Tesis Doctoral que analiza el proceso de implantación de RSC en la Caja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de materialidad del sector e individual de la entidad. • Potenciar el diálogo con los grupos de interés. • Integrar el Informe Anual y la Memoria de RSC

3.2. Gobierno

[4.1] La participación de los grupos de interés en el Gobierno Corporativo de la Caja se realiza de forma efectiva y es una parte fundamental de su esencia desde el origen. Clientes, empleados, administraciones públicas y entidades de interés general como la Universidad de Burgos, integran los órganos que gobiernan la entidad. A modo de ejemplo, el gráfico 3.1 muestra la composición de la Asamblea General.

Gráfico 3.1
Composición de la Asamblea General



Los Órganos de Gobierno a los que corresponde la administración, gestión, representación y control de Caja de Burgos son la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control, al margen de otras Comisiones como la Ejecutiva, de Retribuciones y de Inversiones. Su composición y funciones se detalla en los Estatutos de la Caja accesibles en www.cajadeburgos.es.

Caja de Burgos publica cada año su Informe Anual de Gobierno Corporativo, en el que se recogen los principales aspectos relativos a esta dimensión y se puede consultar en la web de la Entidad.

El Presidente de Caja de Burgos no tiene carácter ejecutivo, sino que enmarca sus funciones dentro del Consejo de Administración, cuyas decisiones se toman mediante un sistema de mayorías. La normativa de Cajas de Ahorro en Castilla y León contempla la posibilidad de que la Presidencia sea ejecutiva [4.2].

La Caja no tiene una estructura directiva unitaria, sino que su gestión descansa por un lado en los Órganos de Gobierno y por otro en el Director General y el Equipo Directivo. En este sentido, se puede decir que las decisiones del Director General y el resto de Directivos de la Caja tienen que ser aprobadas por los Órganos de Gobierno en los términos establecidos por la Ley de Cajas de Ahorros de Castilla y León y según lo expuesto en los Estatutos de la Entidad. A su vez, las decisiones del Consejo se supervisan desde la Comisión de Control. Todos los Órganos de Gobierno de la Caja son órganos colegiados, sus miembros son independientes¹ y ninguno de los miembros que lo componen tiene capacidad ejecutiva [4.3].

Mecanismos de comunicación [4.4]

La naturaleza jurídica de una Caja implica la no existencia de accionistas, pero existe la posibilidad de que cualquier miembro de los Órganos de Gobierno, en representación de un grupo, manifieste su opinión o preocupación sobre un tema concreto. Para facilitar esta comunicación existe un enlace en la página web dirigido a los miembros de los Órganos de Gobierno a través del cuál pueden contactar con la Secretaría General de la Caja.

El proceso de información y/o consulta a los empleados sobre temas laborales se realiza a través de tres vías:

- 1) Tablero de comunicación interna, donde se informa de todos los temas relativos a diferentes asuntos, como las elecciones internas.
- 2) Acuerdo de condiciones laborales. Se negocia entre los representantes sindicales y los directivos de Caja de Burgos competentes en la materia. En estos acuerdos se negocian las mejoras laborales a partir de lo establecido en el Convenio de Cajas.
- 3) Punto de encuentro sindical en la Intranet. Los dos grupos sindicales de la Caja y los Órganos de Representación Unitarios (Comités de Empresa) tienen su espacio para comunicar lo que consideren conveniente.

Además, los empleados de Caja de Burgos están representados en la Asamblea General de la Caja con 13 miembros sobre 120, lo que supone un 11% del total. En el Consejo de Administración, los empleados están representados por 2 vocales de un total de 17 miembros. Los empleados además actúan como secretarios en ambos Órganos.

Retribuciones [4.5]

La remuneración de los miembros de los Órganos de Gobierno se limitan al abono de dietas por asistencia a reuniones, así como de los correspondientes gastos de desplazamiento. Estas dietas se encuentran reguladas por la normativa autonómica.

La Comisión de Retribuciones de Caja de Burgos tiene por función informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos del personal directivo. En el Reglamento Interno de esta Comisión, accesible en www.cajadeburgos.es, se establece que en cumplimiento de la normativa de transparencia y buen gobierno, la Comisión de Retribuciones está formada por tres miembros, que son designados por el Consejo de Administración de entre sus miembros.

La revisión salarial de los directivos del Comité de Dirección es propuesta por la Dirección General en consideración a su desempeño y debe ser examinada por la Comisión de Retribuciones, que a su vez informa al Consejo de Administración. Dentro del desempeño, se considera tanto la consecución de objetivos en términos de negocio, como los logros alcanzados en la línea de los valores y de la finalidad social de la Caja. No existe por el momento una vinculación directa entre la retribución de los directivos y el logro de objetivos sociales y ambientales. A partir del 2008, se tendrá en cuenta el logro de los objetivos del plan estratégico (tanto económicos como sociales y ambientales) en la retribución.

¹ En Caja de Burgos se considera miembro independiente a aquél que no tiene interés económico en la organización ni otro tipo de beneficio potencial que puede generar conflicto de intereses.

Conflictos de interés [4.6]

La normativa vigente y los Estatutos de la Entidad en su artículo 13, accesibles en www.cajadeburgos.es, contemplan una serie de incompatibilidades que afectan a los miembros de los Órganos de Gobierno.

Igualmente los organismos supervisores, y en especial la Comisión Nacional del Mercado de Valores, establecen medidas para garantizar la transparencia de las operaciones realizadas por dichos miembros, e incluso por sus familiares, en mayor o menor grado. En concreto, la Entidad dispone de un Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores, http://www.cajadeburgos.es/tucaja/gobierno/regl_interno_conducta.pdf, que recoge medidas concretas de vigilancia y comunicación de operaciones en evitación de información privilegiada y de conflicto de intereses.

Capacitación de los directivos [4.7]

El artículo 12 de los Estatutos y la normativa establecen los requisitos que deben reunir los miembros de los Órganos de Gobierno, citándose específicamente la tenencia de “honorabilidad comercial y profesional necesaria, preparación técnica y experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones”. A su vez, establecen los criterios de elección y representación en los Órganos de Gobierno de los diferentes grupos de interés de la Entidad, correspondiendo a la Comisión de Control comprobar que los Consejeros cumplen los requisitos exigidos, mediante examen de su currículum y documentación complementaria. Por el momento no existe un procedimiento específico para determinar la experiencia de los miembros que forman parte de los Órganos

de Gobierno. Los directivos de Caja de Burgos cuentan con la preparación necesaria para desempeñar sus funciones y reciben la formación necesaria para hacer frente a sus responsabilidades y atribuciones. A lo largo de 2008 recibirán formación sobre conciliación de la vida laboral con la personal y familiar.

Valores Corporativos de Caja de Burgos [4.8]

La Misión de Caja de Burgos es el fomento del desarrollo de la Comunidad mediante la óptima cobertura de la demanda financiera y la realización de obras de interés social.

La Visión de Caja de Burgos hasta 2007 fue situar a la entidad como el referente del sector financiero de Castilla y León en términos de excelencia.

A partir del 2008, la nueva Visión de la Caja va a ser “una Caja más grande y una Caja mejor”. La primera parte de la visión hace referencia a la dimensión económica, mientras que la segunda parte incluye aspectos ambientales y sociales.

La actuación de Caja de Burgos se guía por los valores, que formalizados en 2003, se muestran en la figura 3.2:

1. El Cliente	2. La Persona
3. La Ética	4. El Compromiso
5. Los Resultados	6. El Equipo
7. La Responsabilidad	8. La Calidad
9. El Cambio	10. La Sociedad

En 2007 se otorgaron, un año más, los premios Cid Campeador, en los que se premia a las áreas, departamentos y oficinas de la Caja cuyo comportamiento se haya ajustado más a los valores de la Caja.

Los premios de 2007 han sido:

Mejor Servicio Central: Extranjero

Mejores Oficinas:

Grupo Oficinas Grandes:

Briviesca

Grupo Oficinas Medianas:

Espinosa de los Monteros

Grupo Oficinas Pequeñas:

Alcalá de Henares



Procedimientos para evaluar el desempeño

[4.9; 4.10]

La Asamblea General, que se reúne al menos dos veces al año de manera ordinaria, ejerce sus funciones como órgano supremo de gobierno y decisión en los distintos aspectos de gestión de la Entidad, financiero y social, disponiendo de la documentación e información necesaria para ello.

Por su parte, el Consejo de Administración se reúne con una periodicidad mínima mensual, mientras la Comisión de Control como mínimo ha de reunirse dentro de los quince días siguientes a cada reunión del Consejo. Ambos órganos se han de reunir cuantas veces sea necesario para el ejercicio correcto de sus funciones y disponer de manera previa de la documentación adecuada para ello.

La Comisión de Control tiene por objeto velar por que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General y de acuerdo con la normativa vigente. Para cumplir con esta misión, cuenta con una serie de funciones y/o atribuciones descritas detalladamente en el artículo 37 de los Estatutos de Caja de Burgos.

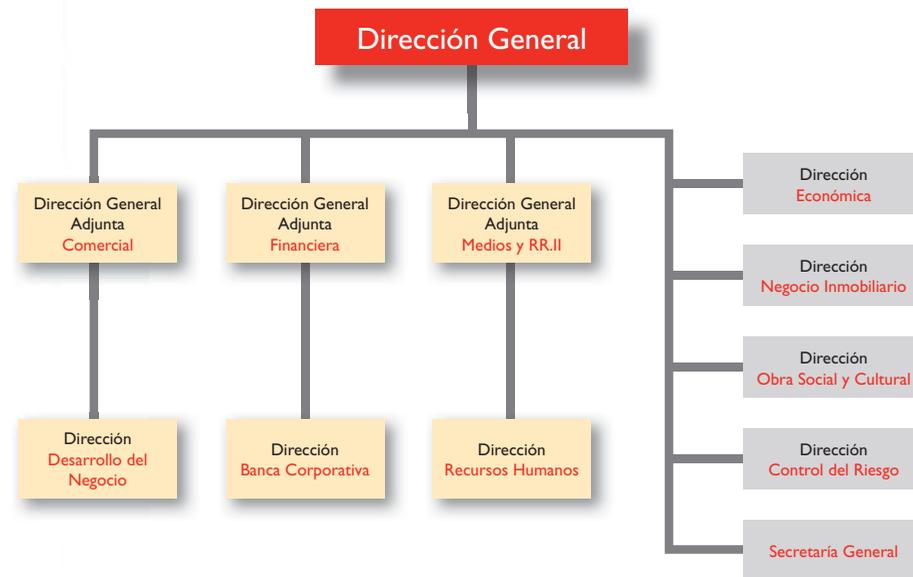
Para un mayor detalle sobre estos aspectos se recomienda consultar:

- Estatutos de Caja de Burgos
<http://www.cajadeburgos.es/tucaja/gobierno/estatutos.pdf>
- Informe Anual de Gobierno Corporativo
<http://www.cajadeburgos.es/tucaja/definfinv.htm>

Otros órganos encargados de evaluar y supervisar el desempeño en materia de sostenibilidad son el Grupo de RSC y el Comité Ambiental.

Organigrama de la Dirección [2.3]

La estructura operativa de la Entidad se establece conforme al siguiente organigrama:



3.3. Compromisos [4.11; 4.12; 4.13]

Caja de Burgos asume un planteamiento preventivo en su política ambiental, y apoya el principio de enfoque preventivo en materia ambiental del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos aspectos son detallados en el apartado de Medio Ambiente de esta memoria.

La principal iniciativa externa suscrita por la Entidad en el ámbito de la sostenibilidad es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que se adhirió en 2004. Por lo tanto, la Entidad apoya sus diez principios relativos a derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y realiza los correspondientes informes de progreso sobre los mismos <http://www.pactomundial.org/>

Fruto de su compromiso con el impulso de la sostenibilidad, Caja de Burgos es miembro activo de la Asociación Española para el Pacto Mundial (ASEPAM), de Forética y del Comité Sectorial de CECA y asume los compromisos derivados de esta afiliación.

Por otra parte, a través de la Obra Social se apoyan diferentes iniciativas y programas externos vinculados con alguna de sus áreas de actuación. Estas colaboraciones y sus resultados son detallados en la Memoria de Obra Social y Cultural (<http://www.cajadeburgos.es/tucaja/definfor.htm>)

Caja de Burgos es miembro de las siguientes agrupaciones de Cajas de Ahorros:

- Confederación Española de Cajas de Ahorros.
- Federación de Cajas de Ahorros de Castilla y León.
- Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.
- Instituto Mundial de Cajas de Ahorros.
- Fondo de Garantía de Depósitos de Cajas de Ahorros.

Además, está presente en otras asociaciones o entes que se detallan en el apartado 4.4 de esta Memoria.

3.4. Implicación de los grupos de interés

Los grupos de interés de Caja de Burgos se han seleccionado a partir de la Misión y de los valores de la organización, el grupo interno de RSC, compuesto por empleados de diferentes departamentos, tras una reflexión sobre quienes pueden considerarse afectados por la organización en coherencia con la misión y visión corporativas, identificó los tres principales grupos que se consideran implicados en nuestra actividad, a quienes se consultan sus expectativas y para quienes se considera relevante el desempeño de la Entidad en términos de sostenibilidad.

Los clientes, tanto particulares como organizaciones, son un grupo heterogéneo cuyas expectativas se analizan por segmento y necesidades desde los departamentos responsables del diseño y desarrollo de productos, comercialización de los mismos y atención al cliente.

En cuanto a la sociedad, se puede diferenciar entre individuos pertenecientes a diferentes colectivos socioeconómicos y otras instituciones como ONG's, Instituciones Educativas y Administraciones Públicas. La Entidad presta también una atención especial a las relaciones con el medio ambiente y con los proveedores. [4.14; 4.15]

Para conocer las expectativas e intereses de los grupos de interés, la Entidad cuenta con diferentes canales de diálogo que son gestionados por diferentes departamentos de la organización y que se detallan en la figura 3.3, donde se muestran los canales de diálogo utilizados, las expectativas e intereses detectados y cómo esta información determina los datos que se presentan en la redacción de esta Memoria de Sostenibilidad. [4.16; 4.17]

Figura 3.3: Implicación con los grupos de interés			
	Principales canales de diálogo	Resultados / expectativas	Reflejo en la memoria
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Información procedente de las Aulas de Medio Ambiente (anual). • Observación del entorno. • Buzón de sugerencias. • Contactos a través de la dirección: <i>medioambiente@cajadeburgos.es</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Los grupos de interés demandan un mayor compromiso con el medio ambiente. 	<p>Se ha modificado la estructura de la información para ofrecer una visión más completa del desempeño ambiental.</p> <p>Para ilustrar la memoria se han utilizado las fotos del concurso para empleados sobre medio ambiente.</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de clientes (anual). • Estudios de Calidad de Oficinas (anual). • Benchmarking de satisfacción de clientes (anual). • Servicio de Atención al Cliente (continuo). • Diálogo con el personal de las oficinas (continuo). • Evaluación anual EFQM (oficinas). • Análisis de las necesidades de diferentes segmentos (inmigrantes en 2007). • Buzón de sugerencias en la web de la entidad (<i>rsc@cajadeburgos.es</i>) 	<p>Según los canales utilizados, las áreas de actuación prioritarias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses y comisiones. • Tiempos de espera. • Adecuación de la cartera de productos. • Asesoramiento. • Compromiso social. • Adaptación de la oferta a jóvenes e inmigrantes. 	<p>Se ha ampliado la información sobre productos con características sostenibles.</p> <p>Se ha incluido información relativa a la inclusión financiera.</p>

Figura 3.3: **Implicación con los grupos de interés**

	Figura 3.3: Implicación con los grupos de interés		
	Principales canales de diálogo	Resultados / expectativas	Reflejo en la memoria
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo social y negociación colectiva (continuo). • Encuestas de satisfacción (anual) • Evaluaciones de desarrollo profesional (anual) • Evaluaciones 360° (anual) • Encuestas y grupos de trabajo para temas puntuales (conciliación en 2007). • Reuniones de calidad. • Concurso de ideas (anual). • Portal TRIBU (continuo) • Revista interna Caja de Noticias (tres números al año). • Buzón de sugerencias en la web de la entidad (rsc@cajadedeburgos.es) 	<p>Los empleados están más satisfechos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la Caja • Comunicación interna • Recursos disponibles para realizar mi trabajo • Relaciones con otras secciones <p>Los factores en los que se demandan más mejoras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación • Promoción y desarrollo profesional • Compensación y beneficios sociales • Incentivación objetivos 	<p>Se ha ampliado información sobre formación, desarrollo profesional y compensación de los empleados.</p>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio sobre notoriedad y valoración de la Obra Social (bienal). • Encuestas anuales sobre el grado de satisfacción de los programas y centros de la Obra Social (puntuales). • Cuestionarios de satisfacción sobre actividades (puntuales). • Entrevistas con personas clave de colectivos sociales, institucionales y locales. • Participación en foros y redes sociales (continuos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de reorientación de programas. • Los jóvenes demandan nuevos programas. • Remodelación de centros. • Demanda de más apoyo a la investigación clínica. • Incremento de la demanda de apoyo a entidades sin ánimo de lucro. • Falta de conocimiento de la obra social en algunos sectores y lugares. 	<p>Se ha cambiado la estructura de la Memoria para responder mejor a los aspectos clave de Caja de Burgos.</p> <p>Se ha ampliado la información sobre la cobertura de los indicadores de desempeño.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la situación. • Entrevistas personales (puntuales). 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la colaboración. • Reconocer las iniciativas sociales y ambientales. 	<p>Se ha potenciado la información sobre proveedores.</p>

4. Contribución económica de Caja de Burgos

En 2007 se han logrado los objetivos incluidos en el plan estratégico y se ha avanzado en el desarrollo económico y social del entorno. Caja de Burgos ha conseguido un beneficio consolidado neto de 109 millones de euros con unos ratios de eficiencia que mantienen a la Entidad como líderes en el ranking del sector. Caja de Burgos en 2007 ha logrado su objetivo estratégico de ser la entidad de referencia en Castilla y León en términos de excelencia y sigue, desde esta posición, contribuyendo activamente al desarrollo económico y social de la Comunidad.

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión de la contribución económica
- Desempeño económico
- Presencia en el mercado
- Comprometidos con el desarrollo económico

Principales logros

- Patrimonio neto de 1.107.832.000 euros, cuyo nivel en comparación con los activos medios es superior a la media del sector.
- Eficiencia de 32,86%, lo que le sitúa en el segundo lugar dentro del sector.
- Productividad por empleado y por oficina por encima de la media del sector; ocupando el segundo lugar del sector en depósitos, créditos y beneficio por oficina.

4.1 Nuestro enfoque de la gestión de la contribución económica

El ejercicio económico 2007 se ha desarrollado bajo los parámetros del Plan Estratégico 2005-2008 aprobado por el Consejo de Administración el 17 de mayo de 2005, y cuya visión era la constituir a Caja de Burgos como “referencia en Castilla y León en términos de excelencia”, visión que se pretendía abordar a través de cinco ejes estratégicos que se orientan a:

■ **La diversificación geográfica del negocio.**

Durante 2007, Caja de Burgos ha incrementado su red operativa de oficinas con la apertura de 20 nuevas sucursales. Con éstas, la red de oficinas cuenta con 189 sucursales repartidas en 9 comunidades autónomas y 14 provincias.

■ **El servicio integral al cliente.**

Caja de Burgos desarrolla un modelo de banca universal orientado a dar un servicio integral a todo tipo de clientes, poniendo a su disposición una amplia gama de productos y servicios a los que éstos pueden acceder a través de diferentes canales (oficinas, puestos de autoservicio, banca electrónica y banca telefónica).

■ **El crecimiento rentable y sostenible.**

El ejercicio 2007 culmina con una trayectoria que, a nivel global, se ajusta a las expectativas iniciales. La favorable evolución de las plusvalías financieras, aprovechando la excelente coyuntura que han atravesado los mercados bursátiles y, en menor medida, la favorable evolución del margen de intermediación han absorbido el desfase que presentan los resultados extraordinarios

y, sobre todo, las mayores necesidades de dotaciones a fondos para cobertura de riesgos, presentando un resultado neto que, una vez descontado el impuesto de sociedades, prácticamente coincide con los importes presupuestados.

La importante política de saneamientos mencionada ha supuesto que la generación de cash-flow haya terminado el ejercicio con una desviación positiva del 22% sobre el objetivo previsto.

Por su parte, el índice de eficiencia recurrente mejora en dos puntos respecto al objetivo presupuestado, hasta quedar situado en el 45,27%.

Por lo que respecta a las magnitudes de balance, se han superado los objetivos previstos tanto en inversión crediticia, como en recursos ajenos y cartera de valores.

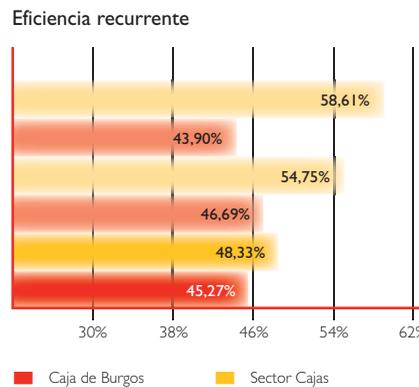
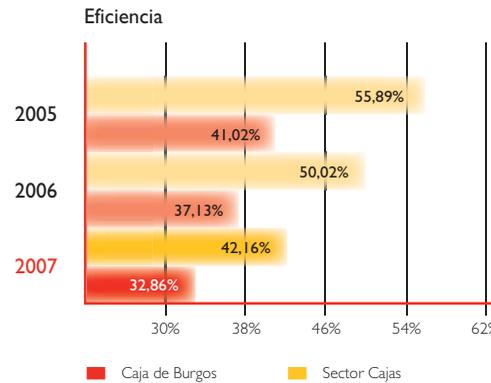
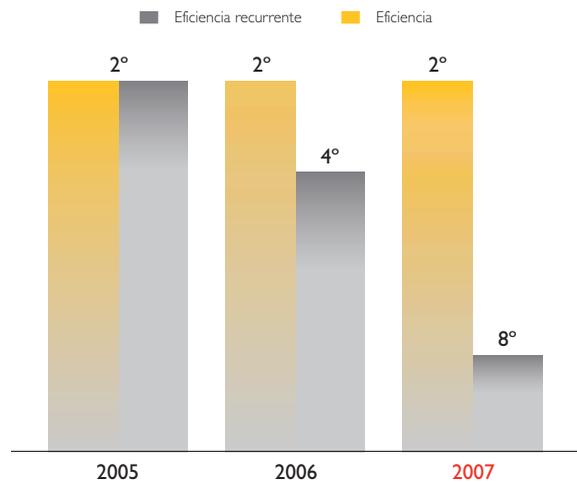
■ **La eficiencia, calidad y dinamismo.**

Caja de Burgos se encuentra en **los puestos de cabeza** del sector de Cajas de Ahorros en **índices de eficiencia** (gastos de explotación/margen ordinario) y eficiencia recurrente (gastos explotación/margen ordinario sin ROF), conservando un diferencial importante respecto a la media del sector (ver figura 4.1).

Caja de Burgos, dentro de su objetivo de excelencia, desarrolla un modelo de **calidad** basado en la mejora continua. Para ello utiliza, entre otras herramientas, el modelo EFQM en el que obtuvo una puntuación de 486 en 2007.

El **dinamismo** de la entidad se manifiesta a través de su participación activa para impulsar la economía local y regional, actuando través de las iniciativas de la Obra Social en todos los ámbitos y comprometiéndose con el medio ambiente a través de su política de gestión ambiental, las Aulas de Medio Ambiente de Caja de Burgos y los convenios con administraciones públicas.

Figura 4.1: Posicionamiento en el ranking de eficiencia de Caja de Burgos



■ **El refuerzo del compromiso con la sociedad.**

Además de la Obra Social, el impulso de nuestro compromiso con la sociedad se manifiesta en la mejora de la comunicación externa, en una mayor participación en foros externos, así como en una mejora continua de nuestra responsabilidad social.

Igualmente, el Departamento de Empresas Participadas de Caja de Burgos supone una clara apuesta de esta entidad por las inversiones empresariales tanto dentro como fuera de la comunidad de Castilla y León. El constante apoyo de Caja de Burgos al desarrollo económico y social de las zonas en que se encuentra implantada se refleja en la toma por esta entidad de múltiples participaciones empresariales durante los últimos años.

Estas participaciones suponen en varios casos el apoyo de la Caja a la expansión nacional e internacional de las empresas y al desarrollo de proyectos innovadores que les permiten mejorar su competitividad y crear empleo.

Nuevo planeamiento estratégico

La positiva coyuntura que ha caracterizado al periodo 2005-2007, unido al esfuerzo de gestión realizado por toda la organización, permitió a Caja de Burgos alcanzar con antelación los principales objetivos de negocio de un Plan Estratégico cuya duración se extendía hasta 2008 permitiendo a la Entidad convertirse en la referencia del sector financiero de Castilla y León en términos de excelencia.

Este hecho, unido al cambio en la Dirección General, aconsejó dar por finalizado ese Plan y en el mes de noviembre se iniciaron los trabajos relativos a la elaboración de un nuevo Plan Estratégico 2008-2010, que previsiblemente será presentado para su aprobación por el Consejo de Administración en el transcurso del segundo trimestre de 2008.

El nuevo planteamiento estratégico parte de la sólida posición alcanzada con el marco estratégico anterior y ampliará sus enfoques en torno a una nueva propuesta de visión estratégica para los próximos años, cuya meta es la de hacer de Caja de Ahorros Municipal de Burgos:

“una Caja más grande y una Caja mejor”.

Los principales objetivos económicos para el 2008 son:

- Lograr 650 millones en depósitos
- Alcanzar 500 millones en créditos
- Cash-flow de 200 millones
- Ratio de eficiencia recurrente de 44,84%
- Incremento de un 5% en los resultados netos.

4.2 Desempeño económico

A lo largo de 2007 la actividad económica del Grupo Caja de Burgos generó un valor añadido directo en la economía nacional de 193,4 millones de euros, un 8% más que en 2006 (figura 4.2). Del total de la riqueza generada por nuestra entidad, el 24% se destinó a compensar a nuestros trabajadores, el 19% al sector público, el 16% a la obra social y el 41% a garantizar la solidez patrimonial de la entidad [EC1].

Figura 4.2: Estado de valor añadido (Datos consolidados en millones de euros)

	2007	2006
Factor trabajo:		
Remuneraciones.....	45,6	40,6
Aportación para fondos de pensiones.....	1,7	1,6
Sector público:		
Impuesto sobre beneficios.....	28,3	23,1
Otros tributos.....	1,1	0,9
Cargas sociales obligatorias.....	8,3	7,8
Comunidad:		
Fondo de la Obra Social.....	30,0	30,0
Entidad:		
Reservas.....	78,5	75,4
Valor añadido neto al producto nacional	193,5	179,2

Dada su actividad, Caja de Burgos no considera que el cambio climático conlleve riesgos importantes directos a corto plazo para su actividad. Sin embargo, Caja de Burgos ha iniciado actuaciones tendentes a fomentar alternativas que disminuyan el impacto sobre el cambio climático. En este sentido se debe entender su participación en el capital de empresas dedicadas a la explotación de madera sostenible, a la producción de biodiesel o de energía eólica [EC2].

[EC3] Además de cumplir con la legislación laboral en lo referido a cotizaciones sociales, la Entidad facilita a sus empleados otros beneficios sociales complementarios, que vienen marcados por el Convenio Colectivo y por los Acuerdos de Condiciones Laborales pactados con los representantes de los trabajadores. Los trabajadores de los centros de la Obra Social están regulados por los convenios propios de su sector; pero

desde 2007, gozan además de todos los beneficios sociales voluntarios que la entidad proporciona a sus empleados. En este sentido, las aportaciones al Fondo de Pensiones de la Caja acordadas con los representantes de los trabajadores y realizadas en los últimos ejercicios, son las siguientes:

Aportación a Fondo de Pensiones (Miles de euros)

	2007	2006	2005
	1.719	1.554	1.483

El resto de beneficios sociales de los empleados de la Caja se exponen en el apartado 7.2, si bien dentro de la cobertura de contingencias son destacables el seguro de accidentes, para muerte e invalidez, y el complemento de pensión de viudedad, invalidez y orfandad.

[EC4] Por otro lado, en relación a las subvenciones recibidas, Caja de Burgos ha disfrutado en 2007 de deducciones fiscales y bonificaciones por importe de 9.322.700 euros, una subvención de 103.126 euros de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y bonificaciones del Servicio Público de Empleo de Castilla y León ECYL por 43.216 euros.

4.3 Presencia en el mercado

La presencia geográfica de Burgos está limitada a España. La contratación de personal directivo pasa por un proceso abierto en el que la selección está basada en el perfil competencial del puesto a cubrir y la

experiencia aportada. En el caso de nuevas oficinas, se trata de cubrir sus equipos guardando equilibrio entre personas con experiencia en la Entidad y nuevos empleados procedentes o conocedores del entorno local [EC7].

Según se muestra en la tabla siguiente, el salario mínimo de Caja de Burgos es más del doble que el salario mínimo interprofesional (SMI). El salario mínimo de Caja de Burgos es el salario anual correspondiente a los nuevos asesores financieros (sin experiencia) que entran en el nivel XIII de convenio, pero que superado un periodo inicial de 9 meses pasan a nivel XII [EC5].

Figura 4.3: Relación salario mínimo Caja de Burgos y SMI

	2007	2006	2005
SMI (euros)	7.988,40	7.572,60	7.182,00
Salario Construido (euros)	16.268,57	15.940,73	15.602,88
Relación Salario Construido y SMI	204%	211%	217%

En su política de proveedores de bienes y servicios Caja de Burgos prioriza aquellas empresas implantadas en las localidades donde opera. El procedimiento de selección de proveedores no está formalizado, pero se priorizan los proveedores de la localidad donde está implantado el centro u oficina que realiza la compra.

Como resultante de esta política, los principales proveedores son procedentes de Burgos dado que es en esta provincia donde se sitúa la sede y la mayoría de oficinas [EC6] (figura 4.4).

Figura 4.4: Proporción del gasto en proveedores locales

	2007	2006
Importe adquirido a proveedores de Burgos (miles de euros)	2.471	2.541
% de gasto de adquisiciones y compras en proveedores locales (Burgos)	52,48%	58,44%
% de gasto de adquisiciones y compras en proveedores extranjeros	0,2%	0,2%

La distribución del número de proveedores en función de la facturación realizada fue en 2007 la que se muestra en la figura 4.5.

Figura 4.5: Tipología de proveedores

Tramos de facturación	2007		2006	
	Nº proveedores	% s/total	Nº proveedores	% s/total
Hasta 25.000 euros.....	4.367	92,75	4.046	93,05
Entre 25.001 y 50.000 euros.....	133	2,82	106	2,44
Entre 50.001 y 200.000 euros.....	135	2,87	119	2,74
Entre 200.001 y 500.000 euros.....	39	0,83	41	0,94
Superiores a 500.000 euros.....	38	0,81	36	0,83
Total	4.708	100,00	4.348	100,00

4.4 Comprometidos con el desarrollo económico [EC8; EC9]

Dentro de la actividad financiera, hay que destacar la presencia de oficinas en pequeñas poblaciones rurales, en algunos casos con escasa rentabilidad, lo que tiene un impacto económico positivo para la población de esos lugares. A su vez, el proceso de expansión de Caja de Burgos a otras localidades supone un impacto positivo por la creación de empleo y la contratación de nuevos proveedores.

Por otra parte, nuestro compromiso con el desarrollo económico y social ha llevado a Caja de Burgos a liderar y participar activamente en proyectos considerados de interés general para su área geográfica de influencia. Podemos destacar nuestra participación en los siguientes organismos y asociaciones que contribuyen al desarrollo económico y social:

- *Nuevo Hospital de Burgos, S.A.*: encargada de construir la nueva infraestructura sanitaria en la provincia de Burgos. La Caja ocupa la presidencia de la sociedad.
- *Asociación Plan Estratégico Ciudad de Burgos*, que diseña, proyecta y desarrolla el Burgos del año 2015.
- *Consortio para la Gestión del Polígono Industrial de Villalonquén de Burgos*, creado conjuntamente con el Ayuntamiento de esta ciudad.

- *Consortio de Gestión del Polígono Industrial de Belorado (El Retorto)* para la gestión de todas las actuaciones necesarias para su puesta en marcha.
- *Consortio para la Gestión de la Variante Ferroviaria de Burgos*, cuyo cometido es la gestión de los fines de interés público que concurren en las actuaciones municipales relacionadas con la construcción y puesta en servicio de la variante ferroviaria y de los terrenos liberados por RENFE.
- *Asociación para la Gestión del Centro Europeo de Empresas e Innovación de Burgos*, encargada de facilitar la creación y el desarrollo de pequeñas y medianas empresas innovadoras.
- *Agencia Provincial de la Energía (AGENBUR)*, encargada de gestionar las acciones necesarias para la búsqueda permanente de la eficiencia energética y la promoción de las energías renovables en la provincia de Burgos y sus municipios.
- *Fundación para la Excelencia Empresarial en Castilla y León (EXECYL)*, organización sin ánimo de lucro cuya misión es fomentar la mejora, la excelencia y la innovación en la gestión empresarial y en la gestión del conocimiento, de modo que Castilla y León sea considerada como un entorno de excelencia empresarial sostenible.
- *Convenio para la regeneración del casco histórico de Burgos* que se desarrollará a través de la Promotora *Centro Histórico de Burgos. S.A.*

- *ForoBurgos de economía y empresa*, es una iniciativa de Caja de Burgos en colaboración con la Universidad de Burgos para la promoción de encuentros de empresarios y directivos en torno a aspectos puntuales de interés común, así como la prestación de servicios profesionales de análisis y asesoramiento. A lo largo de 2007 ha publicado el informe *Castilla y León y las multinacionales*.

Otras sociedades participadas por Caja de Burgos, que contribuyen a la creación de riqueza y al bienestar social son:

- *Proesmadera, S.A.* y *Uesmadera, S.A.*: sociedades dedicadas a la producción de madera sostenible en Quintanar de la Sierra (Burgos).
- *Ronda Vida, F.C.R.*: fondo que invierte en empresas dedicadas a las ciencias de la vida y la biotecnología.
- *Sociedades para la promoción y desarrollo de suelo industrial en Aranda de Duero, Milagros, Ircio, y Guadalajara.*
- *Amma Gerogestión, S.L.* (participada a través de *Inversiones Alaris, S.L.*) es uno de los primeros grupos nacionales de residencias geriátricas y centros de día, contribuyendo de este modo al bienestar del amplio colectivo de personas mayores y/o con minusvalías o incapacidades.

Convenios de colaboración con el fin de contribuir al desarrollo económico

Caja de Burgos tiene suscritos una serie de convenios de colaboración con diversos organismos o entidades, con el fin de facilitar financiación en condiciones ventajosas a determinados colectivos o sectores de la economía local, proporcionando con ello estímulos para la inversión y la creación de empleo.

Los convenios más significativos, de acuerdo con las cantidades comprometidas, son el firmado con el Ministerio de Vivienda y la Junta de Castilla y León para financiar actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo, el suscrito con Iberaval Sociedad de Garantía Recíproca y el Instituto de Crédito Oficial, con destino a la financiación de PYMES, así como el rubricado con la Secretaría General de Agricultura y Alimentación, con el fin de proporcionar ayudas para la mejora de las estructuras agrarias.

Novedades de interés en Convenios 2007:

- Renovación de la línea "ICO-Plan Avanza", suscrita con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con la finalidad de impulsar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las pequeñas y medianas empresas, así como el comercio y la facturación electrónica en las PYMES, y facilitar el acceso a estas tecnologías a los ciudadanos en general y, en particular, a los jóvenes y universitarios.
- Convenio de colaboración con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades por el que se crea el Carné de Familias Numerosas de Castilla y León, a través del cual se pretende contribuir a satisfacer las necesidades especiales de estas familias. Este objetivo se concreta en la concesión de ventajas a los titulares del Carné cuando adquieran productos o utilicen servicios o equipamientos de las empresas e instituciones que colaboren en esta iniciativa.
- Convenio de colaboración con el Consejo Regional de Cámaras destinado a fortalecer el desarrollo empresarial de la región.

- Convenio de colaboración con la Universidad de Burgos con el fin de llevar a cabo diferentes acciones que apoyen la generación de empresas y fomenten la iniciativa emprendedora entre la comunidad universitaria. Con este acuerdo Caja de Burgos, a través de su servicio Emprendedores, apoyará con orientación y financiación los proyectos empresariales de base tecnológica de la UBU, ofrecerá asesoramiento a los jóvenes emprendedores derivados de la Universidad y colaborará en la realización de actividades para fomentar el espíritu emprendedor y la iniciativa de creación de nuevas empresas.

Críterios éticos en la cartera de inversión de Caja de Burgos [13]

Dentro de la cartera de inversiones de la Caja, destaca la inversión en fondos de Gestión Socialmente Responsable. En relación a 2006, el volumen invertido sólo ha sufrido las variaciones propias del mercado.

Inversiones éticas en 2007

	Efectivo de mercado (miles de euros)	% sobre la cartera de fondos
BNP Paribas Etheis.....	1.650	1,694%
ING Invest Sustainable Growth....	1.487	1,526%

5. Medio ambiente

En Caja de Burgos estamos comprometidos con el medio ambiente porque pensamos que su preservación es indispensable para el bienestar humano. Para ello desarrollamos nuestra política ambiental y continuamos el proceso de certificación de centros según la norma ISO 14001. Dentro de las acciones para minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades destaca la sustitución de papel blanco por papel reciclado. Además, a través de la Obra Social y de las Aulas de Medio Ambiente, contribuimos a la sensibilización ambiental de la sociedad. Este año se ha abierto un nuevo Aula en Valladolid.

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión del medio ambiente
- Desempeño ambiental

Principales logros

- Sustitución del 100% de papel blanco utilizado en oficinas y servicios centrales por papel reciclado.
- Apertura de un nuevo Aula de Medio Ambiente en Valladolid
- Obtención de la Certificación ISO 14001 en la Casa del Cordón y en el Aula de Medio Ambiente de Valladolid.
- Ampliación a otras zonas de los programas ambientales existentes.
- Sensibilización ambiental sobre cambio climático a los empleados a través de paneles situados en las salas de pausa.
- Creación de un programa de voluntariado ambiental desde el Aula de Medio Ambiente.
- Campaña de concienciación ambiental navideña. Con motivo de ser 2008 el año del agua, se regaló un economizador de agua a todos los empleados para promover un consumo responsable del agua.

5.1 Nuestro enfoque de la gestión del medio ambiente

Consciente de la importancia de armonizar el desarrollo económico con la preservación del entorno y el respeto al Medio Ambiente, Caja de Burgos ha desarrollado una política ambiental (disponible en http://www.cajadeburgos.es/tucaja/medioamb/pol_medio_amb.pdf) entre cuyos principios básicos de actuación están la mejora continua y revisión de nuestros sistemas de gestión, la formación de nuestros empleados, la comunicación interna y la sensibilización externa en materia de medio ambiente.

Sistemas de gestión ambiental

La gestión ambiental en Caja de Burgos es competencia del departamento de Calidad, Prevención y Medio Ambiente, integrado dentro de Recursos Humanos y a su vez en el Área de Medios de Caja de Burgos. Hay dos personas dedicadas a la gestión ambiental, un responsable y un técnico. A 31 de diciembre de 2007 ya son 7 los centros certificados por AENOR de acuerdo con la norma ISO 14001:

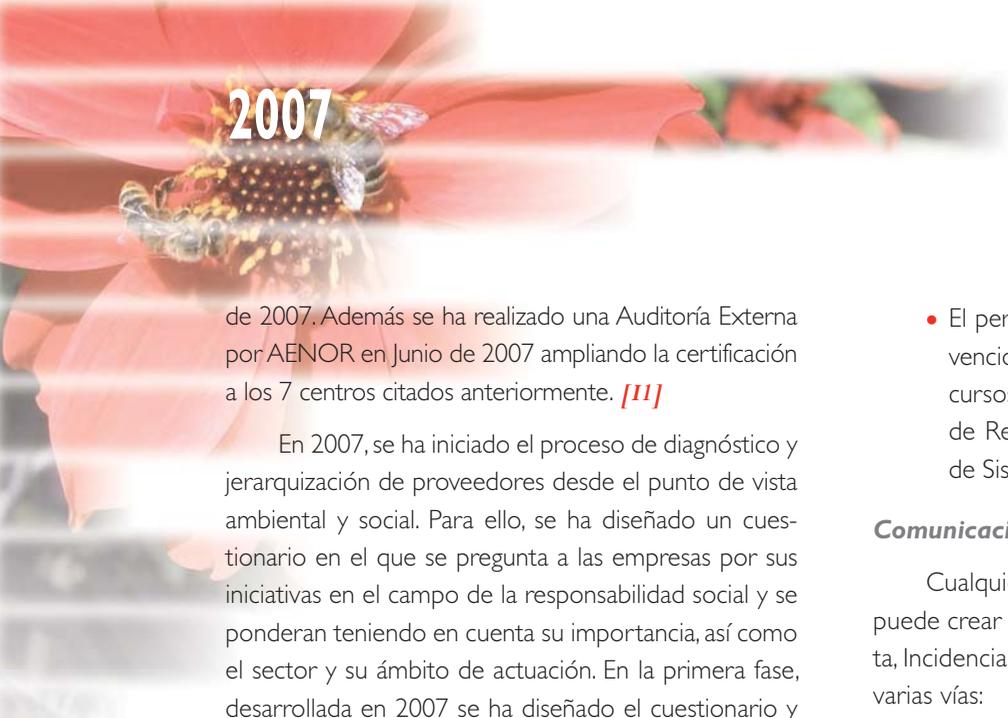
- Sede central de Caja de Burgos en Casa del Cordón
- Oficina Principal de Madrid
- Oficina Principal de Valladolid
- Centro de Logística
- Residencia de Mayores
- Aula de Medio Ambiente de Burgos
- Aula de Medio Ambiente de Valladolid

Los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental de Caja de Burgos, recogidos en el Programa de Gestión Ambiental, son la identificación de los aspectos ambientales, identificación de la normativa aplicable y el establecimiento de procedimientos e instrucciones para la gestión de dichos aspectos ambientales y aseguramiento del cumplimiento de los objetivos de Caja de Burgos, incluida la legislación ambiental aplicable.

Los manuales de gestión ambiental establecen los procedimientos a seguir en las diferentes áreas. Estos procedimientos regulan cuestiones tales como las siguientes:

- Recogida y gestión de residuos
- Control de emisiones atmosféricas
- Uso responsable de productos potencialmente peligrosos
- Establecimiento y gestión de criterios ambientales en aquellos servicios contratados de los que se puedan derivar afecciones ambientales.
- Prevención de riesgos ambientales
- Pautas para controlar y minimizar el consumo de recursos naturales (energía, agua y papel)

Para el correcto seguimiento del Programa de Gestión Ambiental se ha establecido un cuadro de mando con indicadores ambientales que sirven para observar el cumplimiento de los objetivos. Durante el año 2007 se han realizado tres Auditorías Internas del Sistema de Gestión Ambiental en los meses de: enero, marzo y junio



2007

de 2007. Además se ha realizado una Auditoría Externa por AENOR en Junio de 2007 ampliando la certificación a los 7 centros citados anteriormente. [11]

En 2007, se ha iniciado el proceso de diagnóstico y jerarquización de proveedores desde el punto de vista ambiental y social. Para ello, se ha diseñado un cuestionario en el que se pregunta a las empresas por sus iniciativas en el campo de la responsabilidad social y se ponderan teniendo en cuenta su importancia, así como el sector y su ámbito de actuación. En la primera fase, desarrollada en 2007 se ha diseñado el cuestionario y se ha enviado a los proveedores que facturan más de 200.000 euros. En fases posteriores esta previsto enviar el cuestionario al resto de proveedores e incluir criterios sociales y ambientales en el proceso de selección y gestión de los mismos.

El cargo más alto con responsabilidad operativa sobre Medio Ambiente es el responsable del Departamento de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

Formación

El programa de formación ambiental para el ejercicio del 2007, se ha ampliado con las siguientes acciones:

- Plan de Acogida “El Medio Ambiente en Caja de Burgos” para los nuevos empleados, donde se les informa que la Caja cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, sus implicaciones y lo que se les pide en términos de tratamiento de residuos o gestión de recursos.

- El personal del Departamento de Calidad, Prevención y Medio Ambiente ha realizado dos cursos de formación: Tratamiento y Valorización de Residuos (16 horas) y Curso de Auditores de Sistemas de Gestión Ambiental (40 horas)

Comunicación interna y sensibilización

Cualquier empleado de CAJA DE BURGOS puede crear o activar una Mejora, Sugerencia, Consulta, Incidencia o Queja de carácter ambiental mediante varias vías:

- E-mail a: medioambiente@cajadedeburgos.es
- Comunicación directa con el Responsable de Medio Ambiente
- Buzón de Sugerencias de Calidad
- Exposición en Reuniones de Calidad

Posteriormente los responsables de gestión ambiental proceden al registro de la misma en la Base de Datos de Resultados de Auditorías Ambientales, Quejas, Consultas, Sugerencias y otras Observaciones Ambientales (ECOBASE) donde se considerarán los mecanismos de respuesta necesarios, según la naturaleza del tema considerado. Algunas de las sugerencias recibidas más significativas hacen referencia a:

- Propuesta por varios empleados de un aparcamiento de bicicletas, que se ha conseguido.
- Reutilización del papel

- Eliminación de la impresión de todos los informes de papel que mensualmente genera el Departamento de Planificación y Control de Gestión, sustituyéndolos por el envío mediante correo electrónico

Se ha lanzado un Concurso de Ideas, varias de las cuales han tenido como objeto la reducción del consumo de papel.

También la Revista Interna de la Caja, denominada “Caja de Noticias” contiene una página que se utiliza como medio de transmisión de los valores del propio sistema, noticias relacionadas con la Gestión Ambiental de la Entidad u otras que pudieran ser de interés para los empleados en temas de Medio Ambiente.

Por otro lado, junto con el Aula de Medio Ambiente en Burgos se han desarrollado diversas acciones de sensibilización general hacia los empleados:

- Una Campaña de Sensibilización sobre el Cambio Climático en dos formatos:
 - Físico a través de la ubicación de paneles informativos en las salas de pausa que hay en los edificios de Servicios Centrales.
 - En la Intranet de la Entidad, para llegar a todos los empleados.
- Exposición de fotografías cuya temática ha sido el Medio Ambiente ubicada en la Casa del Cordón. Estas fotografías, además, se han utilizado para ilustrar esta memoria.

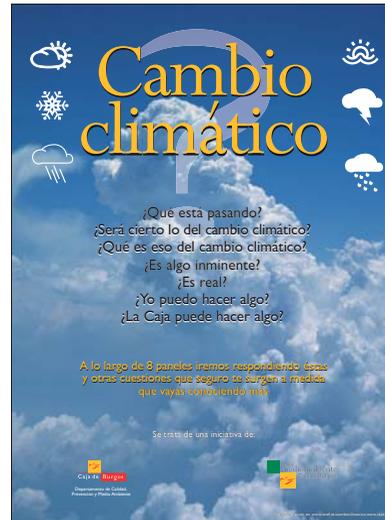
2007

- Campaña Ambiental Navideña para la concienciación ambiental de los empleados. Este año, dado que iba a ser el año del agua se incluyó un Kit de economizador de agua en las cestas de Navidad para que los empleados los instalasen en sus domicilios.

Sensibilización externa

Caja de Burgos realiza labores de sensibilización ambiental a la sociedad que se canalizan a través del centro de la Obra Social, materializadas en el Aula Medio Ambiente Caja de Burgos, inaugurado en 2004, al que hay que añadir la nueva Aula de Valladolid que comenzó a funcionar a principios de 2007. El objetivo es crear una red de Aulas de Medio Ambiente por toda la Comunidad de Castilla y León, estando previsto abrir un nuevo centro en Palencia en 2008. En el apartado de Obra Social se expone con más detalle la finalidad y actividades de estos centros.

- El Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos fue una de las soluciones seleccionadas que participó en el Market Place de RSE organizado por Forética en Octubre de 2007.
- El Aula de Medio Ambiente fue una de las tres iniciativas elegidas por ASEPAM en la Jornada sobre Cambio Climático que se desarrolló en Madrid en diciembre de 2007. Estas jornadas tienen como finalidad mostrar iniciativas destacables de empresas adheridas al Pacto Mundial que trabajan para conseguir el cumplimiento de los 10 principios.



5.2 Desempeño ambiental

La siguiente tabla muestra el cumplimiento de los objetivos de 2007, así como los objetivos que en materia ambiental se formulan para 2008:

Figura 5.1: Objetivos para 2008 y cumplimiento de los objetivos de 2007

Objetivos 2007	Cumplimiento	Explicación	Objetivos 2008
Certificar la Casa del Cordón y el Aula de Medio Ambiente de Valladolid por la Norma ISO 14001 de Gestión Ambiental.	✓	Se ha certificado la Casa del Cordón y el Aula de Medio Ambiente en junio del 2007.	Certificar Aula de Medio Ambiente de Palencia por ISO 14001. Plan de sustitución de contadores convencionales por contadores electrónicos para adaptarlos a la normativa actual y poder hacer un seguimiento en los consumos de nuestros centros.
Potenciar en un 90% el uso del papel reciclado en determinadas áreas de actividad.	✓	No sólo el 90% sino el 100% del papel blanco empleado en la Caja es reciclado.	Continuar utilizando un 100% de papel reciclado.

Figura 5.1: Objetivos para 2008 y cumplimiento de los objetivos de 2007

Objetivos 2007	Cumplimiento	Explicación	Objetivos 2008
Seguir reduciendo el consumo energético en todas las instalaciones.	✓	El proceso de expansión en que se encuentra la entidad junto con los sistemas de climatización que hacen uso de energía eléctrica, han hecho imposible el cumplimiento del objetivo.	Reducir el consumo energético. Optimizar el ahorro energético mediante la adaptación en un grado de la temperatura de confort. Plan de sustitución gradual de los ascensores mediante adaptación de los motores para lograr un mayor ahorro energético.
No se formularon objetivos sobre consumo de agua.			Reducción del consumo de agua por sustitución del equipo de climatización del cuarto técnico de telefonía por bomba de calor.
No se formularon objetivos sobre reducción del consumo de papel.			Ahorro de papel mediante la reducción del consumo de formularios y del envío de correspondencia a los clientes, optimizando los servicios prestados mediante el sistema de banca electrónica.
Ampliar al medio rural el alcance de los programas de sensibilización ambiental del Aula de Medio Ambiente.	✓	Se han desarrollado en varias localidades rurales muchas de las actividades realizadas por las Aulas.	Abrir un nuevo Aula de Medio Ambiente en Palencia.
Potenciar programas de sensibilización ambiental para los empleados.	✓	Se ha realizado una campaña de sensibilización sobre el cambio climático, un concurso de fotografía sobre el medio ambiente y se ha regalado un economizador de agua a todos los empleados.	Crear un programa de voluntariado ambiental corporativo para los empleados de la Caja.

Otros logros conseguidos en 2007 son:

- En los centros de trabajo en los que hay Salas de Pausa se cuenta con los contenedores adecuados para segregar los residuos de manera diferenciada, así como también contenedores para pilas usadas.
- La consulta médica cuenta con un punto SIGRE en el que los empleados de Caja de Burgos pueden llevar sus medicamentos caducados.

Figura 5.2: Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto ambiental	Alcance (4)	2007	2006	2005	Unidades
Consumo total de papel EN1	100%	68.476	58.753	s.d.	Kg.
Utilización de papel reciclado EN2	100%	100%	–	–	
Utilización de tóners reciclados EN2	100%	0%	0%		
Consumo de electricidad EN3	100%	25.808	25.464	22.904	GJ
Consumo de gas natural EN3	100%	5.605	4.856	4.788	GJ
Consumo de gasóleo EN3	100%	684	512	508	GJ
Generación mediante paneles solares propios EN6	100%	55	22	–	GJ
Consumo total de agua proveniente de las redes municipales de abastecimiento EN8	Centros certificados	8.729	8.445	8.046	m ³
Consumo de agua por empleado EN8	Centros certificados	22,8	22,2	26,5	m ³ /empleado
Emissiones directas de gases de efecto invernadero por consumo de gas y de gasóleo(l) EN16	100%	365	310	306	Tm
Emissiones indirectas de gases de efecto invernadero estimadas a partir del consumo eléctrico(l) EN17 ...	100%	2.827	2.789	2.509	Tm
Reducciones anuales de gases de efecto invernadero por la instalación de placas solares (l) EN18	100%	6,02	2,41		Tm
Residuos gestionados EN22	100%	95.716	102.830	83.180	Kg.
Retirada por un gestor autorizado de equipos informáticos, fluorescentes y productos contaminados EN24	100%	8.630	2.800	6.445	Kg.
Unidades de toner gestionadas EN24	100%	718	1.420	807	Unidades
Importe de las sanciones recibidas por incumplimiento de la normativa ambiental EN28	100%	0	1.350	0	Euros
Gastos atribuibles directamente a la gestión ambiental (2) EN30	100%	37.578	30.349	6.470(3)	Euros
Ingresos por valorización de residuos.....	100%	2.182	5.997	5.735	Euros

(1) Datos calculados utilizando el protocolo ghg www.ghgprotocol.org.

(2) No incluyen costes indirectos, como el salario de las personas que se dedican a la gestión ambiental.

(3) Sólo se incluyen costes por gestión de residuos.

(4) Sólo se incluyen costes por gestión de residuos.

GJ: Gigajulios.

s.d.: Sin dato.

Consumo de recursos [EN9; EN10; EN21]

Caja de Burgos ha logrado reducir en los últimos años el consumo de agua, papel y de energía por empleado. Sin embargo, como se puede apreciar en la figura 5.2, esto no se ha traducido en una reducción global del consumo de dichos recursos porque Caja de Burgos ha puesto en marcha nuevas oficinas. Donde sí se han cumplido los objetivos más allá de las expectativas es en la utilización de papel reciclado. En el caso de los tóners reciclados se continúa haciendo pruebas, pero hasta el momento no se han comenzado a utilizar porque no se han logrado los rendimientos necesarios.

Caja de Burgos utiliza el agua de forma limitada para consumo individual de los empleados, equivalente al doméstico, y no se considera residual o contaminante. El agua procede del suministro general y se vierte a los colectores desde dónde llega a las depuradoras colectivas.

Medidas de ahorro y eficiencia energética [EN5]

Se han sustituido todas las reactancias de las luminarias fluorescentes de convencionales a electrónicas, consiguiendo reducir de un modo efectivo el consumo de las mismas en un 50% y se ha hecho lo mismo en los focos halógenos, cambiando los transformadores de convencionales a electrónicos, con lo que también se ha reducido el consumo a la mitad.

Aunque no existe una medida que cuantifique el ahorro global de energía derivado de medidas de conservación y eficiencia, existen procedimientos de vigilancia de consumos anómalos de energía en los diferentes centros de la Caja (por ejemplo, un excesivo consumo nocturno). Igualmente, como se puede observar en la figura 5.1, el Sistema de Gestión Ambiental ha establecido varios objetivos para mejorar la eficiencia energética.

Energías renovables [EN6]

Caja de Burgos apuesta por inversiones en empresas con una política de desarrollo sostenible. El interés por las energías renovables ha llevado a la Caja a participar en diversas sociedades que tienen por objeto la obtención de energía eólica, energía solar y la producción de biodiesel. Estas sociedades son las siguientes:

- Becco Biofuels, S.L.: sociedad que tiene por objeto la construcción y explotación de plantas de biodiesel.
- Fotovoltaica de los Pinares, S.L.: sociedad constituida para la construcción de un parque fotovoltaico en Salas de los Infantes (Burgos)
- Eolia Renovables de Inversiones, S.C.R., S.A.: sociedad dedicada a la producción de energía eléctrica a través de fuentes renovables (eólica y solar fotovoltaica).
- Eolia Mistral de Inversiones, S.C.R., S.A.: sociedad dedicada al sector del biodiesel.

Consumo indirecto de energía [EN4; EN7; EN19; EN20]

El consumo de energía eléctrica supone la utilización indirecta de fuentes energéticas que emplean las empresas eléctricas para satisfacer las necesidades de Caja de Burgos. En la figura 5.3 se muestra una estimación del consumo indirecto de energía inducido por la Entidad.

Figura 5.3: Consumo indirecto de energía inducido por electricidad utilizada

	2007	2006	2005
Gigajulios			
Energías no renovables (carbón, petróleo y gas)	8.650	8.802	9.408
Nuclear.....	8.701	9.496	8.383
Energías renovables (hidroeléctrica, eólica y otras).....	8.457	7.166	5.113
Total	25.808	25.464	22.904

Datos estimados a partir de las fuentes de generación de Iberdrola, principal suministrador de la energía eléctrica consumida por Caja de Burgos.

No se dispone de una medida que cuantifique de manera específica la reducción de consumo indirecto de energía.

No se realizan mediciones periódicas de sustancias que puedan afectar a la capa de ozono debido a que las únicas que podrían producirse serían las derivadas de un escape accidental de los gases de equipos de refrigeración. A este respecto, se puede decir que se continúa con la sustitución paulatina de equipos de refrigeración para evitar la emisión de gases contaminantes, como el R22. Además en el caso de que ocurriese tal suceso, existe un plan de emergencia ambiental dentro de la Caja para accidentes o incidentes de carácter ambiental.

Aunque se producen emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles que proviene de la electricidad, no se consideran significativas por parte de la Entidad.

Dentro de las iniciativas dirigidas a reducir el consumo de energía destacan las desarrolladas en las Aulas de Medio Ambiente Caja de Burgos y los paneles informativos de sensibilización sobre el cambio climático expuestos en las salas de pausa de los empleados. Además el Aula de Medio Ambiente de Burgos cuenta con paneles solares que generan más energía de la consumida.

Gestión de residuos [EN22; EN23; EN24; EN25]

El sistema de gestión ambiental de Caja de Burgos tiene establecidos los procedimientos necesarios para que todos los residuos generados por la actividad se gestionen de la forma más correcta. Allí donde es posible los residuos se reciclan cediéndolos a otras empresas que les dan otro uso, demostrando que la actuación correcta tiene beneficios tanto ambientales como económicos. La figura 5.4 muestra el desglose de los residuos gestionados durante 2007.

Figura 5.4: Gestión de residuos

Residuos	Unidades	Cantidad	Importe €	Sistema
Papel y cartón.....	Kilogramos	85.660	2.03,16	Venta
Cartucho de toner.....	Unidades	718	1.516,51	Venta
Palets de madera.....	Unidades	263	653,18	Venta
Plástico blanco.....	Kilogramos	1.200	12,09	Venta
Productos contaminados.....	Kilogramos	1.000	225,07	Sistema de gestión
Fluorescentes.....	Kilogramos	840	3.108,36	Sistema de gestión
Equipos informáticos.....	Kilogramos	6.790	3.084,26	Sistema de gestión
Plásticos.....	Kilogramos	6	77,04	Sistema de gestión
Cartuchos y cintas.....	Kilogramos	30	14,45	Sistema de gestión
Baterías y Pilas.....	Kilogramos	190	195,38	Sistema de gestión

En relación a aquellos residuos que pueden considerarse como tóxicos y peligrosos (equipos informáticos, fluorescentes y otros productos contaminados), el 100% de los mismos son retirados por gestores autorizados. Señalar asimismo que a lo largo de 2007 un Gestor Autorizado SEMAT ha retirado 4,25 kilogramos de residuos sanitarios del grupo III de la consulta médica. En esta misma consulta se ha instalado un punto SIGRE para la recogida de medicamentos caducados.

No se ha producido ningún derrame accidental en el periodo comprendido por la memoria. Debido a que no se producen vertidos contaminantes, al ser un vertido asimilable al doméstico, no se espera ningún impacto ambiental significativo.

Hábitats y biodiversidad [EN13; EN14; EN15]

El Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos ha llevado a cabo actuaciones, en colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León y con los respectivos ayuntamientos, para la recuperación de Turbera Margarita (Herbosa, Burgos), un humedal en el término municipal de Hacinas y en la laguna de Las Cristalinas en Aranda de Duero.

En la Finca de Torrepadierno, propiedad de Caja de Burgos, se están llevando a cabo diversas acciones tendentes a la protección o restauración de los hábitats tales como:

- Protección de los terrenos con pendientes pronunciadas y afectados por la erosión, estableciendo cubiertas vegetales protectoras.
- Protección de los terrenos agrícolas contra la erosión, conservando la cubierta que proporcionan los restos vegetales de la cosecha anterior (siembra directa)
- Técnicas tendentes a incrementar la fertilidad de los suelos agrícolas.
- Cuidado de las especies cinegéticas: comederos, bebederos, refugios, repoblaciones de conejos, control de alimañas, etc.

En estas fincas no se halla ningún hábitat donde se encuentren especies en extinción. [EN12]

Productos y servicios [EN26; EN27]

En las oficinas nuevas y los centros de trabajo que experimentan reformas integrales, se han instalado sensores de presencia para regular la luz, lo que supone un ahorro de energía.

En la cesta de Navidad que se entregó a los empleados en 2007, se incluyó un economizador de agua para promover un consumo de agua responsable en los hogares de los empleados. Además, en 2007 se ha sustituido el 100% del papel blanco normal consumido por papel reciclado.



2007

En relación con la procedencia de los productos que compra la Caja, se ha iniciado un proceso de diagnóstico de proveedores para conocer la dimensión ambiental y ética de su gestión y poder tenerlo en cuenta posteriormente en la gestión de las compras de la entidad.

Transporte [EN29]

No se realizan medidas para contabilizar los impactos ambientales derivados del transporte de bienes y materiales utilizados por la organización. No obstante, en el servicio de logística, se han desarrollado medidas para optimizar el transporte de mercancías y de personas con el objeto de realizar el menor número de trayectos posible.

Además, en la Caja se ha adquirido un coche híbrido Toyota Prius para disminuir la emisión de CO2 en los desplazamientos que realizan los empleados dentro de las atribuciones de sus puestos.

Se ha instalado finalmente un parking de bicicletas en el garaje de la sede central de Caja de Burgos para animar a los empleados a utilizar este medio de transporte.





6. Clientes

El cliente es nuestra razón de ser y hemos seguido avanzando para identificar sus necesidades y poder satisfacerlas a través de la oferta de productos y de la mejora del servicio. Coherentes con nuestro compromiso para impulsar la inversión socialmente responsable, este año se ha lanzado un nuevo producto: el Plan de Pensiones AhorroBurgos Responsable 30.



2007

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión de los clientes
- Desempeño

Principales logros:

- Lanzamiento de un nuevo producto socialmente responsable: Plan de Pensiones AhorroBurgos Responsable 30, PP.
- Satisfacción media de los clientes de 8,24 sobre 10.
- Formación a los gestores para garantizar la óptima orientación a los clientes según su perfil de riesgo (MiFID)
- Dentro del proyecto NORTE (Nueva ORientación al ClieNTE) mejora de la gestión de incidencias y los tiempos de espera.
- Adaptación de la oferta de productos para inmigrantes y jóvenes.
- Implantación de un sistema de CRM para adecuar la oferta de servicios a cada segmento.
- Logro de 486 puntos en el modelos EFQM

6.1. Nuestro enfoque de la gestión de clientes [PRI; III]

Para Caja Burgos, los clientes son el elemento central del negocio. Como parte fundamental dentro de nuestros valores, nuestro compromiso con ellos comienza con anterioridad a que el cliente entre en contacto con la Entidad, mediante la elaboración de comunicaciones publicitarias caracterizadas por la transparencia y garantizando la seguridad del cliente con independencia del canal comercial que éste utilice.

La creación de productos se lleva a cabo por el Comité de Productos, operativo desde marzo de 2005, cuya tarea es el lanzamiento de nuevos productos, el seguimiento de las ofertas de la competencia y la supervisión del catálogo de productos, desarrollando la estrategia de productos que se defina en el Plan Estratégico, en especial de los productos que tengan mayor incidencia en las estrategias de crecimiento y diversificación.

Los participantes del Comité de Productos aportan propuestas de nuevos productos, análisis de la situación de los productos actuales y temas de interés sobre los que proceda abrir un debate.

En la fase de seguimiento y atención al clientes, las áreas prioritarias de actuación son la mejora de tiempos de espera, la adecuación de la cartera de productos a las necesidades específicas de cada segmento y el apoyo y asesoramiento del personal de oficina.

El cargo más alto con responsabilidad operativa sobre Productos es el Director Comercial, que ocupa una de las tres Direcciones Generales Adjuntas.

Adecuación de la cartera de productos

Caja de Burgos cuenta con diversos procedimientos y departamentos para verificar la adecuación de productos y servicios a la normativa interna y externa vigente en cada momento:

- Encuestas realizadas desde el departamento de Calidad que evalúan el asesoramiento, la transparencia, y el cumplimiento de la legislación en materia de publicidad. En este sentido destaca la valoración de:
 - Aspecto físico de la oficina
 - Trato recibido por el cliente
 - Actuación comercial del empleado
 - Explicación que se da de los productos y servicios
- Tipología y número de quejas y reclamaciones recogidas y tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente.
- Supervisión por parte del Departamento de Protección de Datos / Seguridad Lógica del funcionamiento de las comunicaciones, redes, seguridad informática, así como del cumplimiento de la Ley Orgánica de Tratamiento Automatizado de Datos (LORTAD).
- Auditorías internas y externas de diversos procedimientos, entre otros los relacionados con la operatoria de oficinas, siendo éstas de carácter interno.



2007

Asesoramiento

Todo el personal de Caja Burgos recibe formación sobre productos, servicios y atención al cliente desde el momento de su ingreso en la Entidad. La formación se inicia con un curso vestibular (Plan Acogida) de dos semanas de duración en el que se hace hincapié en los siguientes aspectos. [D4]

- La operativa y todas las características de los productos ofrecidos por la Caja
- La legislación y normativas de los distintos organismos oficiales
- Precauciones, normas y procedimientos contra el fraude y blanqueo de capitales
- Protección de datos de carácter personal.

Tras completar su primer año en la Entidad, los empleados de Caja de Burgos reciben un curso encaminado a revisar y actualizar los contenidos anteriormente descritos.

Además de estos dos cursos en el inicio de su andadura profesional en la Entidad, se realiza constantemente formación que tiene como principal objetivo mejorar el servicio y asesoramiento que reciben los clientes en esta materia.

Por otra parte, la normativa europea sobre mercados financieros (MiFID) proporciona mayor transparencia y protección al inversor. Todos los empleados

tienen acceso a los manuales de MiFID a través de la Intranet y todos los productos comercializados por Caja de Burgos están clasificados y afectos a esta Normativa a través del Catálogo Operativo.

6.2. Desempeño

Productos éticos [EN26; 13]

Los **productos ofertados con características éticas** por Caja de Burgos son el Fondo AC Responsables 30 FI (desde 2006) y el Plan de Pensiones Ahorroburos Responsable 30 (desde noviembre de 2007). En ambos casos, los valores en los que se invierten los fondos son seleccionados por sus características éticas, sociales y ambientales, tomando como referencia el índice Dow Jones Sustainability.

El volumen de contratación del fondo AC Responsable 30 FI es de 570.360 euros a finales de 2007, permaneciendo prácticamente constante en relación a 2006. La rentabilidad media del fondo en 2007 fue de -2,06%. Este fondo representa tan sólo el 0,072% del total de fondos ofertados por la entidad.

El volumen de contratación del Plan de Pensiones Ahorroburos Responsable 30 alcanza 205.000 euros a finales de 2007 (0,10% sobre el total de planes).

Adecuación de los productos y acceso a los servicios [I6; 19; 110]

Consciente de la dificultad que tienen muchas personas para acceder a los circuitos financieros habituales, y con el fin de ofrecer oportunidades a todos los que las necesiten, Caja de Burgos desarrolla diferentes acciones:

En el año 2005 la Caja inició un programa de **microcréditos** para operaciones destinadas a potenciar el autoempleo o como ayuda a pequeños negocios familiares que favorezcan la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social.

Para garantizar, en la medida de lo posible, el éxito de los proyectos presentados, el Servicio de Emprendedores realiza el estudio de viabilidad de los proyectos emprendidos y asesora a los solicitantes sobre los trámites precisos, las posibles ayudas y subvenciones y los principales indicadores empresariales.

Los solicitantes son seleccionados previamente por entidades no lucrativas colaboradoras que actúan como “avalistas morales”, entre las que se pueden mencionar los Servicios Sociales del Ayuntamiento y de la Junta de Castilla y León, Cruz Roja y Cáritas. Actualmente permanecen activos 15 microcréditos por un importe total de 170.200€

Es necesario destacar que este programa, financiado por la Obra Social, se encuentra en proceso de reorientación.

2007

Por otra parte, Caja de Burgos es Patrono de la Fundación Latino Grameen (FLAG), con la que colabora para extender el sistema de microcréditos en países de Latinoamérica, dando así una nueva proyección a la gran labor que viene realizando el Profesor Dr. Muhammad Yunus, Premio Nobel de la Paz 2006, mediante el Grameen Bank de Bangladesh.

Otros productos con características sociales son los dirigidos a jóvenes y a inmigrantes y colectivos con bajo nivel de ingresos (figura 6.1).

- En el caso de los jóvenes, se le ofrece productos diseñados para sus necesidades, tales como préstamos para estudios sin aval o hipotecas en condiciones favorables en cuanto al tipo de interés y el periodo de amortización.
- En el caso de inmigrantes, se ofrecen hipotecas en las que se financia más del 100% del valor de tasación, como la Hipoteca total.
- En el caso de las viviendas protegidas, la Caja ofrece préstamos en condiciones especiales para su promoción y adquisición.

Figura 6.1: Productos de Caja de Burgos con características sociales

Productos	Número	Importe total (miles de euros)
Hipoteca Joven Plus básica.....	302	46.099
Préstamo Matrícula.....	19	40.018
Préstamo Beca.....	2	3
Préstamo Postgraduado universidad.....	5	43
Préstamo Master.....	6	43
Crédito total Estudios renovación tácita.....	7	68
Crédito Carrera.....	2	12
Hipoteca Joven Plus.....	710	112.369
Préstamo PC.....	1	1
Hipoteca total.....	20	2.939
Hipoteca total Plus.....	2	24
Hipoteca Joven Plus 3.....	388	65.781
Préstamos. Promotores VIV. Protegida.....	15	29.274
Préstamos Adquirientes VIV. Protegida nueva.....	204	15.567
Préstamos Adquirientes VIV. Protegida usada.....	32	1.499
Total general.....	1.775	281.744

Otros servicios gratuitos desarrollados en Caja de Burgos que aportan valor a las personas son el **servicio de emprendedores**, para apoyar, guiar y financiar nuevas iniciativas empresariales. La entidad también ha creado una **web de búsqueda de empleo www.empearte.es** que pone en contacto a las empresas que buscan personas y a las personas que buscan empleo.

Caja de Burgos trata de que nadie quede excluido de los servicios financieros. Caja de Burgos está presente en un total de 87 poblaciones de menos de 10.000 habitantes, de las que 41 cuentan con una población inferior a 500 personas (4 están situadas en pueblos de menos de 100 habitantes) y en 17 municipios es la única entidad financiera presente, contribuyendo de este modo a **evitar la exclusión financiera** (figura 6.2). Además, de las 22 nuevas oficinas que Caja de Burgos abrió en 2007, 3 fueron en poblaciones con bajo nivel de población.

2007

Figura 6.2: Distribución de oficinas de Caja de Burgos

	2006	2007
Nº total de oficinas.....	167	189
Nº de oficinas en zona rural.....	95	98
Nº de oficinas en zonas desfavorecidas o de baja población (menos de 600 habitantes)	41	41
Poblaciones atendidas a domicilio.....	Prácticamente todas aquellas dónde no existe oficina (en la provincia de Burgos)	

Fuente: Datos oficiales facilitados al Banco de España

Aunque el número de oficinas permanece constante en las localidades menos pobladas (41), ha cambiado el sistema de gestión de las mismas, adaptándose el horario de prestación del servicio a las necesidades de cada una de ellas.

Servicio financiero a domicilio

Además del servicio directo prestado en estos pueblos, los empleados de las oficinas situadas en zona rural realizan un servicio a domicilio en las localidades circundantes. Estos servicios se realizan en los propios hogares de los clientes a dónde se desplazan los empleados de Caja de Burgos. Esta iniciativa hay que considerarla en una dimensión más amplia que la meramente financiera, ya que los empleados de la Caja prestan una labor social y de cercanía a personas que viven con cierto grado de aislamiento por su edad y por residir en núcleos rurales de baja población.

Hay algunas oficinas rurales como la de Santibáñez Zarzaguda (576 habitantes) que atienden en su domicilio a clientes de 21 pueblos, alguno de los cuáles tiene sólo 4 habitantes.



Desde hace 10 años, las oficinas nuevas y las reformadas **carecen de barreras arquitectónicas**. A través del proceso de renovación de todas las oficinas, se van adaptando progresivamente las que plantean alguna barrera.

2007

Los lugares dónde se ubican los cajeros carecen de barreras físicas. Todos los cajeros disponen además de un sistema para hacer accesible este servicio al colectivo de discapacitados visuales, a través de auriculares y teclado en Braille. La aplicación informática, que permitirá su uso, está en proceso de desarrollo.

Satisfacción de nuestros clientes [PR5]

De acuerdo con los resultados de nuestra encuesta telefónica anual, el índice de satisfacción global con la Caja se sitúa en 8,24. El 95,3% de nuestros clientes manifiestan su voluntad de seguir siéndolo y el 86,1% recomendarían nuestros servicios a terceras personas.

Figura 6.3: Satisfacción de los clientes de la Caja

	2007	2006	2005
Satisfacción Global con la Caja...	8.24	8.39	8.16
Recomendación			
Seguro que Sí.....	67.3%	69.2%	67.2%
Probablemente Sí.....	18.8%	17.9%	18.8%
Quizás.....	8.8%	9.2%	9.3%
Probablemente No.....	2.3%	1.4%	2.0%
Seguro que No.....	2.9%	2.3%	2.7%
Fidelización			
Seguro que Sí.....	79.1%	78.5%	77.9%
Probablemente Sí.....	16.2%	16.9%	17.0%
Quizás.....	3.6%	3.5%	3.9%
Probablemente No.....	0.6%	0.3%	0.6%
Seguro que No.....	0.5%	0.7%	0.7%

El Servicio de Atención al Cliente ha tramitado un total de 1.314 expedientes por quejas y reclamaciones, de los que el 75% fue resuelto a favor del cliente. Ninguna de las reclamaciones tuvo por objeto incidente alguno relacionado con el incumplimiento de las normas de protección de datos [PR8]. En la figura 6.4 se muestra un desglose de los mismos.

Figura 6.4: Reclamaciones en el Servicio de Atención al Cliente

Servicio de atención al cliente	2007	2006	2005
Quejas (expedientes abiertos y tramitados).....	167	144	111
Reclamaciones (expedientes abiertos y tramitados).....	1147	522	499
Consultas.....	89	70	88
Sugerencias.....	18	17	17
Felicitaciones.....	8	8	5

Cumplimiento de la Legalidad [PR2; PR3; PR4; PR6; PR7; PR9]

La responsabilidad sobre el desarrollo y lanzamiento de productos está compartida, a nivel de la alta dirección de la organización, por la Dirección Comercial en cuanto a características técnicas de los productos, por la Dirección de Medios en cuanto a comunicación y publicidad, desarrollos informáticos y operativa que cumpla con la LOPD y legislación vigentes, por la Dirección de Secretaría General para temas jurídicos y por la Dirección Económica para los temas fiscales y contables.

Caja de Burgos cumple con diversas reglamentaciones que guardan relación con la responsabilidad de productos, siendo las más significativas:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores, disponible en www.cajadeburgos.es/tucaja/gobierno/regl_interno_conducta.pdf
- Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD): Dicha política se encuentra disponible en www.cajadeburgos.es/enlaza/tablon/lopd.pdf



2007

- Información a clientes sobre transparencia de condiciones financieras de préstamos hipotecarios y créditos al consumo. Dicha política se encuentra disponible en www.cajadeburgos.es/enlaza/tablon/informacionac.pdf
- Reglamento del Servicio de Atención al Cliente. A dicho servicio corresponde atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Toda la información sobre dicho servicio, así como la normativa sobre transparencia y protección de clientes se encuentra disponible en www.cajadeburgos.es/enlaza/tablon/SerAtCli.pdf. El reglamento está a disposición del público en www.cajadeburgos.es/enlaza/tablon/reglamentoSAC.pdf
- Tarifas de comisiones y gastos: Se encuentran publicadas en www.cajadeburgos.es/tablon/2018i00d.pdf, así como información relativa a otros gastos, cancelaciones, reclamaciones, exenciones y obligaciones de Caja de Burgos en www.cajadeburgos.es/enlaza/tablon/ModCondCta.pdf

La legislación vigente y las normas del Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros y otros organismos oficiales regulan en detalle el tipo de información que hay que ofrecer sobre los productos (tipos de interés, TAE, plazos, comisiones, penalizaciones, bonificaciones, riesgo y liquidez principalmente).

En el caso de los productos de Caja de Burgos que están sujetos a requerimientos informativos, los principales mecanismos de información son los siguientes:

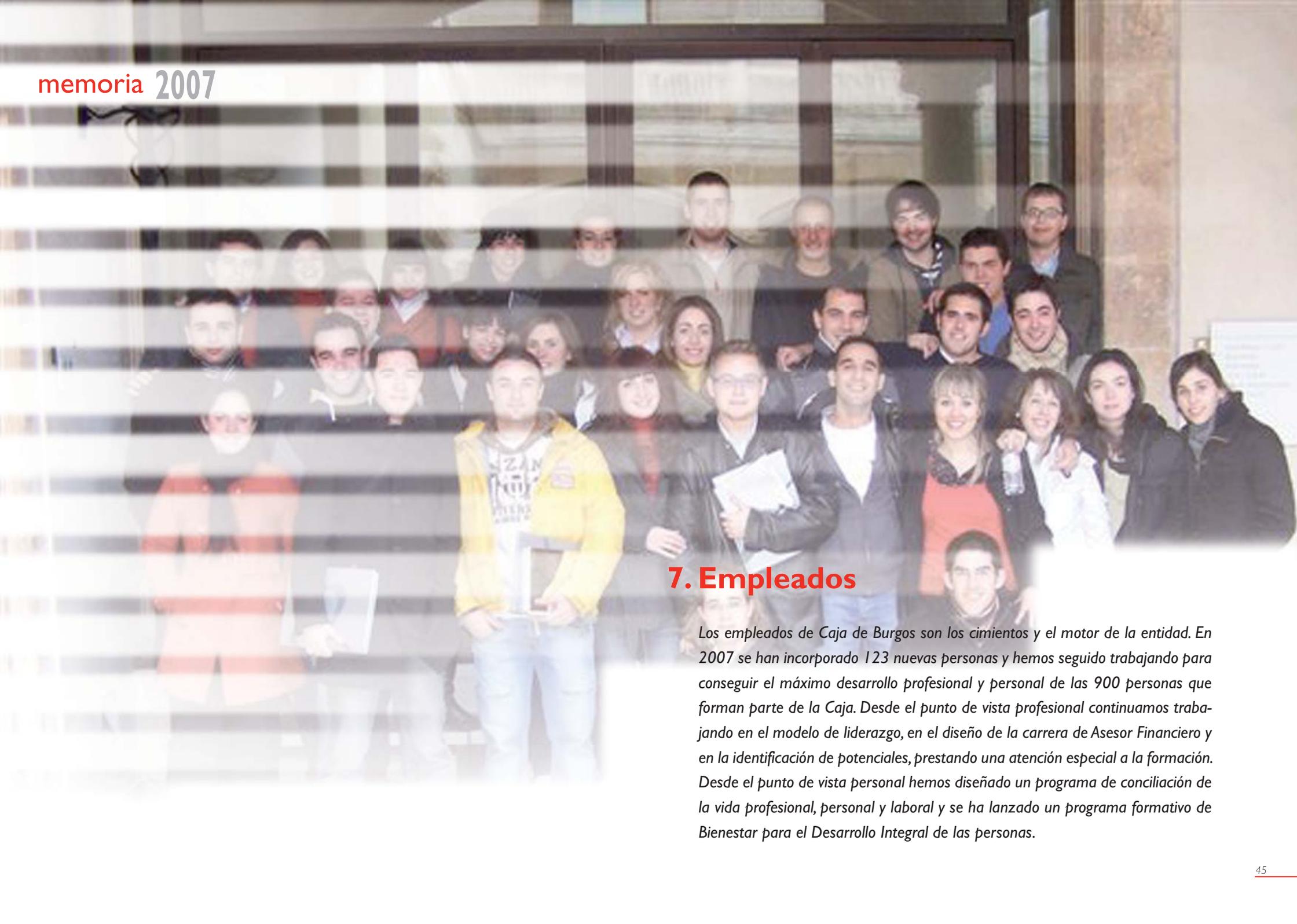
- Información de carácter permanente, tanto en la web como en las oficinas (tablón de anuncios), sobre tipos de interés, comisiones, tipos de cambio de divisas y billetes, referencia al derecho de los clientes de solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo, préstamos hipotecarios y otros productos.
- Información relativa a responsabilidades y aspectos financieros que se recogen en los diversos contratos.
- Información publicitaria de diversa índole relacionada con los diversos productos y servicios que ofrece la Caja.

En cuanto a la publicidad, Caja Burgos tiene una filosofía basada fundamentalmente en sus valores de Cliente, Ética y Calidad.

En Enero de 2007 Caja de Burgos ha abonado 300,53€ por una multa correspondiente a un expediente sancionador en materia de seguridad privada en la urbana 7 de Valladolid.

En 2007, Caja Burgos no ha sido objeto de ninguna multa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con:

- Información de productos y servicios
- Distribución y contratación de productos y servicios de la organización.



7. Empleados

Los empleados de Caja de Burgos son los cimientos y el motor de la entidad. En 2007 se han incorporado 123 nuevas personas y hemos seguido trabajando para conseguir el máximo desarrollo profesional y personal de las 900 personas que forman parte de la Caja. Desde el punto de vista profesional continuamos trabajando en el modelo de liderazgo, en el diseño de la carrera de Asesor Financiero y en la identificación de potenciales, prestando una atención especial a la formación. Desde el punto de vista personal hemos diseñado un programa de conciliación de la vida profesional, personal y laboral y se ha lanzado un programa formativo de Bienestar para el Desarrollo Integral de las personas.

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión de personas en Caja Burgos
- Desempeño

Principales logros

- Diseño del programa de conciliación.
- Aprobación de un Protocolo para la prevención y corrección de las situaciones de Acoso.
- Lanzamiento de una Revista de Comunicación interna con periodicidad trimestral en la que hay un espacio fijo dedicado a RSC y otro a Medio Ambiente.
- Ampliación de los beneficios sociales a todos los empleados fijos de los centros de la Obra Social.
- Inicio del proceso de formación en bienestar personal a todos los empleados.

7.1. Nuestro enfoque de la gestión de personas en Caja de Burgos

Como muestran nuestros valores, las personas para Caja Burgos son consideradas como el motor de nuestra actividad. Sin un equipo comprometido e identificado con la Caja, el cumplimiento de nuestros objetivos no hubiese sido posible.

Formamos equipo: Hermandad de Empleados

Durante el ejercicio 2007, esta asociación voluntaria, que engloba la práctica totalidad de la plantilla y ronda ya los mil asociados, ha trabajado en el diseño y la gestión de numerosas actividades llevadas a cabo en el terreno cultural, deportivo y recreativo, a través de una mayor descentralización y participación de la plantilla. El nuevo portal Tribu se configura como la herramienta soporte para la realización de los objetivos y la gestión de las actividades que organiza la Hermandad de Empleados, de manera que será a través de este nuevo canal desde donde se podrán consultar las ventajas que nos ofrece conocer y participar en las actividades que se organicen y solicitar productos ofertados o el uso de la popular “Casa de la Pradera”. Los “grupos” de actividades o las secciones “territoriales” que conforman la Hermandad también tienen reservado su rincón, un espacio específico para que los distintos miembros compartan sus proyectos, sus calendarios de actividades, sus convocatorias y sus impresiones. Finalmente, queremos destacar la amplia participación experimentada no sólo por parte de los empleados, sino también por familiares y amigos, fomentando de este modo la convivencia y compañerismo fuera del ámbito laboral.



Conscientes del papel importante que juegan las personas, Caja Burgos trata de establecer una relación asentada en la confianza mutua y el compromiso, tratando de potenciar el tándem entidad-personas.

Para ello, la entidad cuenta con un Modelo de Gestión Integral de Recursos Humanos, aprobado por el Comité de Dirección e inspirado en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Este modelo está definido para alinear la totalidad de las políticas de Recursos Humanos con la Misión, Estrategia y Visión de Caja de Burgos.

El Modelo de Gestión Integral de Recursos Humanos de Caja de Burgos desarrolla políticas y prácticas de:

- Estabilidad laboral, en relación a la contratación indefinida en términos generales, con la excepción de situaciones de sustitución de trabajadores con derecho a reserva de su puesto de trabajo durante períodos de baja por enfermedad, vacaciones u otro tipo de ausencias, así como de aquéllas relacionadas con campañas temporales o tareas específicas durante un periodo concreto, que no requieren una necesidad permanente y se cubren con contrataciones temporales. El 99,8% de la plantilla de la Caja cuenta con un contrato indefinido.
- Compensación ajustada a los acuerdos colectivos.

- Diálogo con los representantes de los trabajadores y cumplimiento de los convenios colectivos y normas de libertad sindical, así como desarrollo de una comunicación interna eficaz.
- Desarrollo de los procesos necesarios para prevenir los posibles riesgos en salud y seguridad laboral, salvaguardando la integridad, salud y bienestar de los trabajadores.
- Establecimiento de líneas de actuación que permitan adquirir los conocimientos necesarios para conseguir los objetivos corporativos y contribuir al desarrollo del talento de las personas: formación, promoción y desarrollo profesional.

- Garantía de igualdad de oportunidades y trato de las personas que trabajan en la Entidad, reflejado en la consecución del distintivo Óptima por la Junta de Castilla y León.

El cargo más alto con responsabilidad operativa sobre empleados es el de la Directora de Recursos Humanos.

7.2. Desempeño

La siguiente tabla muestra el cumplimiento de los objetivos de 2007, así como los objetivos que la entidad se ha propuesto en el área de nuestros empleados.

Figura 7.1: Objetivos de Recursos Humanos para 2008 y cumplimiento de los objetivos de 2007

Objetivos 2007	Cumplimiento	Explicación	Objetivos 2008
Desarrollo del modelo de liderazgo.	✓	Desarrollo de los líderes a través de programas de formación en coaching.	Elaborar un plan de contingencia para puestos clave. Continuar con el desarrollo del modelo de liderazgo.
Potenciar la comunicación interna	✓	Lanzamiento de una revista cuatrimestral de comunicación interna: Caja de Noticias (3 números editados en 2007).	Transmitir e impulsar la Cultura y valores corporativos. Rediseñar el plan de comunicación interna..
Avanzar en los sistemas de compensación	✓	Ampliación de los beneficios sociales a todos los empleados de los centros de la Obra Social.	Rediseñar el modelo de compensación.

Figura 7.1: Objetivos de Recursos Humanos para 2008 y cumplimiento de los objetivos de 2007

Objetivos 2007	Cumplimiento	Explicación	Objetivos 2008
Innovar en los sistemas de desarrollo profesional.	✓	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la carrera asesor financiero con el objetivo de acortar el plazo necesario para pasar a una categoría de VIII (de 19 a 11 años) ligando el proceso a cualificación mediante formación en vez de a antigüedad. Formación en inglés para favorecer la empleabilidad (más del 30% de la plantilla) Han realizado prácticas en la Caja 198 personas en 2007, en colaboración con 27 centros educativos. 	Seguir avanzando en el modelo de desarrollo profesional.
Orientar la prevención hacia la mejora de la calidad de vida.	✓	Inicio de un programa formativo en "Bienestar personal" por el que va a pasar toda la plantilla.	Continuar impartiendo el curso de "Bienestar Personal" a toda la plantilla y lanzar una nueva acción formativa para mejorar la calidad de vida de las personas.
Aportar los recursos humanos necesarios para la expansión de la entidad.	✓	Selección, integración y formación de 123 nuevos empleados.	Gestionar el talento como herramienta estratégica. Desarrollar la actitud innovadora en la organización.
Avanzar en la gestión estratégica de RSC.	✓	Diseño del cuadro de mando de RSC (en proceso).	Seguir con el diseño del cuadro de mando de RSC y del mapa de potenciales.
Identificar el potencial de la organización	✓	Elaboración del mapa de potenciales.	Gestionar los potenciales.

Figura 7.2: Indicadores de desempeño en recursos humanos

Aspecto	2007	2006	2005	Unidades
Empleados LA1	900	821	734	personas
Rotación (1) LA2	4.5	11.5	11.2	%
Empleados cubiertos por Convenio Colectivo LA4	100	100	100	%
Empleados representados en el Comité de Salud LA6	100	100	100	%
Tasa General de Absentismo (2) LA7	3.23	3.01	2.81	
Tasa de Enfermedades Profesionales LA7	0.00	0.00	0.00	
Índice de Incidencia LA7	0.22	0.00	0.00	
Índice de Frecuencia General LA7	10.58	10.70	14.40	
Accidentes de trabajo LA7	16	14	18	
Formación (3) LA10	47.610	104.267	-	Horas
	52.90	127	-	h/empleador
Evaluación de empleados LA12	100	100	100	% empleados
Promociones LA12	179	147	114	empleados
Ratio salarial (Hombres/Mujeres) LA14	1	1	1	

- (1) En los datos de rotación de 2006 y 2005 se contabilizaron las bajas por jubilación.
 (2) El número total de días perdidos por causas justificadas en 2007 fue de 1051,28.
 (3) Se exponen datos agregados. No se han recogido los datos correspondientes a formación desglosados por el tipo de empleo..

Nuestras personas

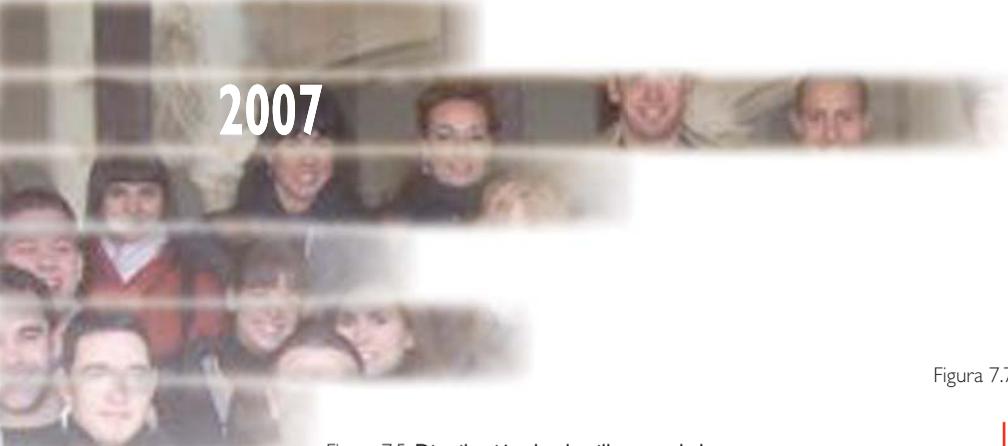
En 2007 nuestra plantilla se vio incrementada en 79 personas, llegando a los 900 empleados. Las figuras 7.3 a 7.8 muestran algunas de sus características: **[LA1; LA2; LA13]**

Figura 7.3: Distribución de plantilla por región

	2007	2006	2005
Burgos.....	683	661	618
Valladolid.....	48	38	29
León.....	4	4	3
Palencia.....	11	11	9
Salamanca.....	5	4	4
Madrid.....	87	59	37
Cantabria.....	11	8	7
Guadalajara.....	3	3	4
Navarra.....	5	4	4
Vizcaya.....	8	2	-
Álava.....	13	12	8
Zaragoza.....	11	7	3
La Rioja.....	7	8	8
Total.....	900	821	734

Figura 7.4: Distribución de plantilla por tipo de empleo

	Niveles	2007	2006	2005
Equipo directivo.....	I-II	17	22	22
Mandos intermedios....	III-VII	422	403	394
Asesores y técnicos.....	VIII-XI	152	152	127
Administrativos.....	XII-XIII	281	212	159
Actividad no financiera	Grupo 2	28	32	32
Total		900	821	734



Características de los órganos de gobierno (por edad y género)

Figura 7.5: Distribución de plantilla por edad

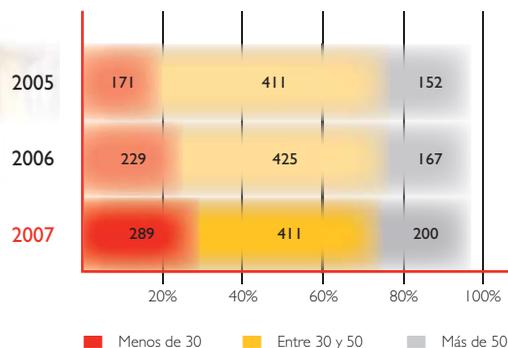


Figura 7.6: Distribución de plantilla por género

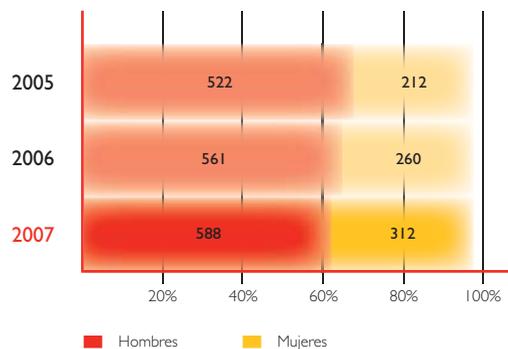


Figura 7.7: Composición de órganos de gobierno por edad

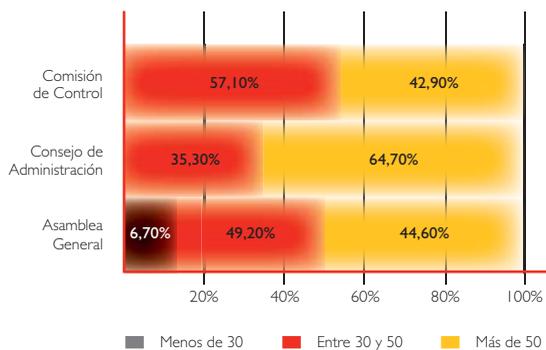
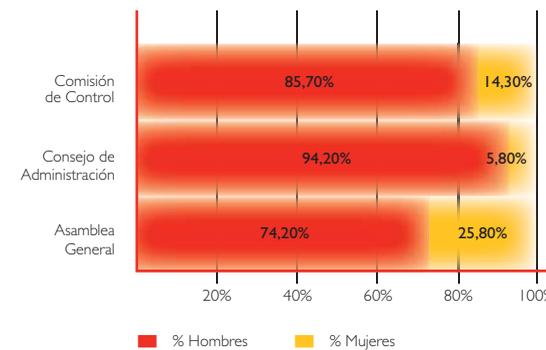


Figura 7.8: Composición de órganos de gobierno por género



El 100% de nuestros empleados están contratados a tiempo completo, siendo prácticamente la totalidad por tiempo indefinido.

La tasa de rotación ha disminuido en 2007 hasta el 4,5% (tabla 7.1) [LA2]:

Tabla 7.1: Rotación por edad y género

Grupos de edad	Género	2007	2006	2005
<30.....	H	1,2	3,6	3,8
	M	0,8	2,5	3,2
de 30 a 50.....	H	0,4	1,4	0
	M	1,6	0,8	0
>50.....	H	0,5	3,2	4,2
	M	0	0	0

Rotación = [empleados que se han marchado] / [empleados a la finalización del año anterior] * 100

Trabajar por la diversidad e igualdad es un objetivo prioritario para Caja Burgos. Por ello, la entidad ha firmado colaboraciones con el fin de conseguir este objetivo:

- Colaboración con la Asociación Síndrome de Down e inclusión en la plantilla fija de una empleada con esta discapacidad intelectual.
- Colaboración con el programa Óptima, creado por la Junta de Castilla y León para favorecer la igualdad de hombres y mujeres en el trabajo.
- Colaboración y financiación de EqualRed, proyecto de la Iniciativa Comunitaria de Recursos Humanos Equal en la ciudad de Burgos, que trabaja el área temática de la Capacidad de Inserción Profesional. Su objetivo es facilitar el acceso

y la reincorporación al mercado de trabajo de las personas que sufren dificultades para integrarse o reintegrarse en un mercado de trabajo que debe estar abierto a todas las personas.

En 2007 destaca la creación del Protocolo para la Prevención y Corrección de Situaciones de Acoso en el Trabajo. En la declaración de principios de este protocolo se establece que de acuerdo al Valor Corporativo “La Persona”, los empleados de la Caja de Burgos constituyen el mejor activo de la Entidad y son sujetos de derechos legítimos, que deben ser respetados, así como de obligaciones que deben ser comunicadas y exigidas. En virtud de esta declaración, queda patente que en la Caja las personas son lo más importante. Por ello, todas las personas que prestan sus servicios en la Entidad tienen derecho a la salvaguardia de su dignidad y de sus derechos fundamentales en el trabajo.

Las actitudes de acoso, de cualquier tipo, suponen un atentado a esa dignidad y a esos derechos fundamentales, motivo por el cual Caja de Burgos rechaza expresamente cualquier práctica de este tipo. La Entidad también hace expreso pronunciamiento de que no tolerará estas actuaciones y facilitará los medios precisos para impedir su manifestación en el ámbito laboral.

A través de este Protocolo se regulan las situaciones que puedan suponer acoso en el trabajo y establece un método que se aplica a la prevención de las mismas, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Recompensamos su esfuerzo

Algunos de los beneficios sociales que Caja Burgos ha diseñado para sus empleados se muestran en la tabla 7.2 [LA3; LA5]:

Tabla 7.2: Condiciones especiales para los empleados

Préstamo Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio. • Empleados fijos y una vez superado el periodo de prueba. • 6 Anualidades (Salario Base + Antigüedad). • Tipo Interés 70% del Euribor.
Condiciones Especiales para Préstamos	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo condiciones Laborales. • Una vez transcurridos nueve meses. • Tipos de Interés, comisiones.
Cuenta de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo condiciones Laborales. • Importe máximo: 70% salario fijo. • Importe mínimo: 30.000€ • Int. Deudor: 85% Euribor trimestral. • Int. Acreedor: 75% Euribor trimestral.
Plan de Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio / Acuerdo Condiciones Laborales. • Plantilla con un año de antigüedad. • Aportaciones en función de salario fijo. Salarios hasta 31717.97€ el 4,50%. En salarios superiores, la aportación es del 6,25%.
Seguro de Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de condiciones laborales. • A los nueve meses desde la fecha de entrada. • ADESLAS. • Acuerdo con Adeslas precio especial para conyuge e hijos de 24,90€/mes.
Seguro de Accidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Condiciones Laborales. • 24 Horas. • Empleados en plantilla. • Invalidez: 120.000€ • Muerte: 180.000€

Prestaciones de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio. • Complemento de Pensión de viudedad, invalidez y orfandad.
Ayuda de Estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio. • Estudios Oficiales. • 90% gastos de matrícula y libros.
Ayudas Formación Hijos de Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio. • Ayuda de guardería: 556€ hasta los tres años. • 427€ desde los 3 años hasta los 24 años.
Ayuda de Estudios a Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • La Caja financia desde el 60% y hasta el 100% de la formación, siempre y cuando su jefe así lo autorice si entiende que dicha formación afecta positivamente al desarrollo de su trabajo.
Cambio de Domicilio	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de días por cambio de puesto de trabajo a otro lugar geográfico a los establecidos por el Estatuto de los trabajadores (+1 en la misma provincia; +2 cambio de provincia).

Por el momento no hay una política formalizada sobre el periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, aunque los traslados se gestionan de modo que permitan la adaptación del empleado a su nuevo puesto de trabajo. Dentro del programa de conciliación Programa Equilibrio, diseñado en 2007, se ha creado una medida para apoyar la movilidad familiarmente responsable, a través de la cual el empleado que cambie de puesto de trabajo a otro lugar geográfico dispondrá de un día libre si es dentro de la misma provincia y de dos días si es a otra provincia. Esta medida es adicional al día libre por cambio de destino recogido en el Estatuto de los Trabajadores.

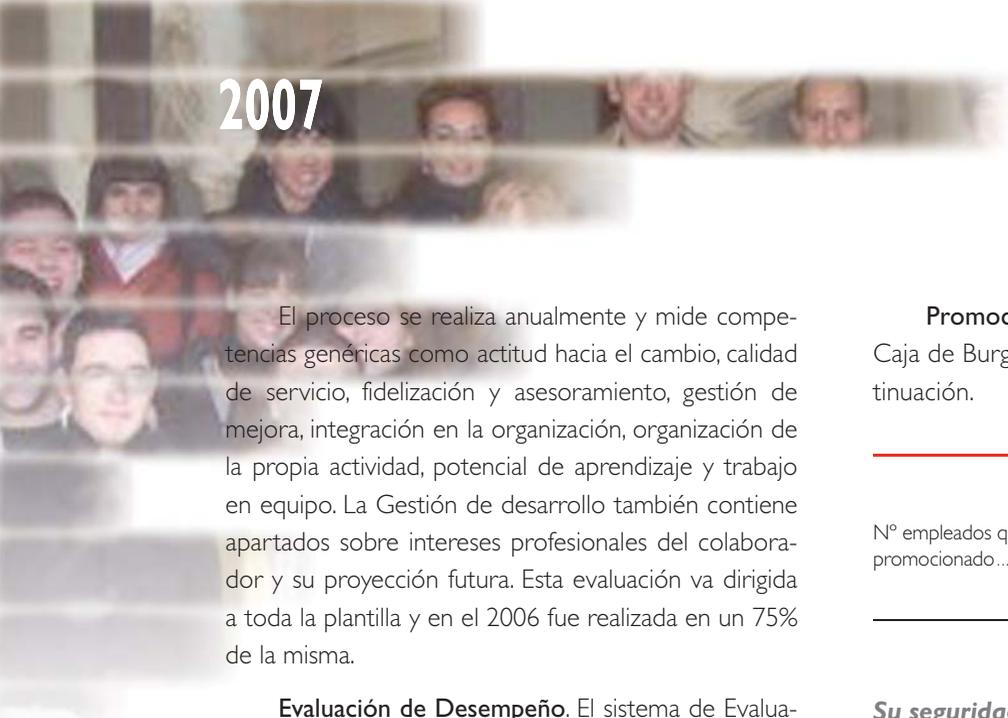
Gestión del talento [LA11; LA12]

Plan Acogida. A lo largo del 2007, hemos recibido el reconocimiento por parte de FORÉTICA, al plan de acogida e integración de la Caja. Continuamos trabajando en la línea iniciada a lo largo del 2006, dando cada vez más protagonismo a aspectos de cultura corporativa.

Programas de Desarrollo Directivo. Damos continuidad a los programas de Desarrollo Directivo, incorporando a los nuevos líderes en las rutas ya establecidas, y expuestas en la memoria del año 2006.

Integramos en el año 2007, programas piloto sobre Coaching de Equipo que iremos abriendo a la organización, para garantizar que los equipos de trabajo están cohesionados y responden como equipos de alto rendimiento.

Gestión de Desarrollo. El proceso de Gestión de Desarrollo recoge las competencias que la Caja considera críticas para el entorno organizativo y ofrece la posibilidad de perfeccionar y trabajar el desarrollo de estas competencias a lo largo de la trayectoria profesional. Este proceso se lleva realizando en la Caja desde 1998. Además, la Caja ofrece formación específica para cada persona: lecturas, asistencia a cursos, programas específicos de entrenamiento y asesoramiento.



El proceso se realiza anualmente y mide competencias genéricas como actitud hacia el cambio, calidad de servicio, fidelización y asesoramiento, gestión de mejora, integración en la organización, organización de la propia actividad, potencial de aprendizaje y trabajo en equipo. La Gestión de desarrollo también contiene apartados sobre intereses profesionales del colaborador y su proyección futura. Esta evaluación va dirigida a toda la plantilla y en el 2006 fue realizada en un 75% de la misma.

Evaluación de Desempeño. El sistema de Evaluación de desempeño mide de manera anual cómo realiza su trabajo cada empleado de la Entidad. Consiste en que el responsable inmediato realiza una valoración de la contribución del colaborador en los últimos doce meses, utilizando una escala y de acuerdo a las competencias prefijadas.

Con los resultados obtenidos, se realiza un informe individual que cada empleado puede consultar en la Intranet y que establece cuál será la proyección inmediata, a corto plazo y futura del mismo.

Evaluación de Seguimiento. Se trata de una evaluación especial para garantizar la adecuada integración de las personas de nueva entrada. Se realiza en los primeros 18 meses.

Promociones. El número de promociones en Caja de Burgos de los últimos años se expone a continuación.

	Género	2007	2006	2005
Nº empleados que han promocionado.....	H	113	72	62
	M	66	75	52

Su seguridad, nuestro compromiso

[LA8; LA9; D4; I1]

Hechos relevantes en prevención de riesgos laborales:

- En el año 2007 recogimos el Segundo Premio de Prevención de Riesgos Laborales que otorga la Junta de Castilla y León, debido a la siniestralidad cero de los dos últimos años.
- Todos los centros de trabajo cuentan con evaluación de riesgos laborales y sus trabajadores tienen formación básica en materia preventiva.
- Reconocimiento médico anual para todos los empleados.
- Disponibilidad de reposapiés sin necesidad de autorizaciones intermedias.

- Esfuerzo importante en formación, principalmente en los puestos no financieros con riesgos especiales.
- Puestos de trabajo con el mobiliario de última tecnología

La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se ha diseñado con arreglo a la modalidad de Servicios de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros (SPMCA) al que está adherida Caja de Burgos desde su constitución. La Entidad asume, a través del SPMCA, las especialidades o disciplinas preventivas de Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada. Se ha concertado con Servicios de Prevención Ajenos (FREMAP y MAZ) las actividades correspondientes a la especialidad de Medicina del Trabajo y Seguridad en el Trabajo.

Este año, Ernest & Young ha realizado la Auditoría Legal del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales a finales del año, sin que se detectaran no conformidades mayores.

Debido a la actividad que se desarrolla en la empresa y una vez analizadas las correspondientes Evaluaciones de Riesgos Laborales, no existen trabajadores con un riesgo alto de accidente o enfermedad según el esquema de puestos que hay definidos en la Entidad.

2007

No obstante, Caja de Burgos realiza formación sobre prevención de riesgos laborales en dos sentidos:

- Las nuevas incorporaciones reciben una hora de formación en el curso del plan acogida en la entidad. En 2007 han sido 160 personas las que lo han realizado.
- Formación on-line de 10 horas a todos los empleados. En 2007 han finalizado este curso 555 trabajadores, de los 616 matriculados para este año.
- Formación específica a determinados empleados por las necesidades de su puesto de trabajo:
 - Manipulación manual de cargas: 11 trabajadores
 - Manejo de carretillas elevadoras: 11 trabajadores
 - Primeros Auxilios y manejo de desfibrilador: 17

Programa Bienestar: es la formación más ambiciosa del departamento para el año 2007/2008. Por ella va a pasar toda la plantilla. Ha comenzado en octubre de 2007 y está previsto que concluya en junio de 2008. Consiste en una jornada de una mañana que se ha lanzado como una “Invitación para tener una vida más sana y más feliz”.



Por otra parte, la política de prevención de riesgos laborales, asumida expresamente por la Dirección de la Entidad y por todos los empleados, es informada al personal de empresas que colaboran en cualquiera de los centros de actividad de la Caja.



8. Obra Social y Cultural [EC8; EC9]

La Obra Social de la Caja es el reflejo más evidente de nuestro compromiso con la sociedad. Este año hemos seguido destinando una parte importante del beneficio a actividades culturales, solidarias, educativas y ambientales que dan respuesta de forma innovadora a las expectativas de la sociedad. Durante el ejercicio 2007 se ha culminado el plan estratégico con el desarrollo de dos de sus pilares fundamentales: los jóvenes y el talento y la reorientación de los centros para llegar a toda la sociedad.

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión de la Obra Social
- Actividades de la Obra Social
- Actividades a destacar

Principales logros

- La dotación de la Obra Social y Cultural (en adelante OSC) ascendió a 30 millones de euros en 2007, lo que supone un 28% sobre los beneficios obtenidos en 2006. Esta cifra sitúa a Caja de Burgos como la tercera Caja que más aportó a Obra Social en relación a sus Activos Totales Medios.
- Nuevos programas diseñados a partir de las peticiones manifestadas por los grupos de interés:
 - Comunidad Joven, Factoría del Talento, Jóvenes Excelentes.
 - Programa de Ayudas a la Investigación Clínica.
 - Convenio con la Fundación del Patrimonio Natural de Castilla y León.

- Remodelación de centros adaptados a las nuevas necesidades de los usuarios: Centro Cultural Cerdón, Escuela de Educación Infantil, Gimnasio Caja de Burgos.
- Ampliación de la oferta de campamentos infantiles.
- Potenciación de la oferta cultural.

8.1 Enfoque de gestión de la Obra Social

La vocación social de Caja de Burgos también se materializa en el compromiso, recogido en nuestros Estatutos, de destinar a través de nuestra obra social una parte de los beneficios a la realización de acciones en beneficio de la sociedad.

La OSC es el instrumento a través del cual la Caja responde a las expectativas “no financieras” de nuestros grupos de interés. Para ello se crean centros y se desarrollan programas culturales, asistenciales, educativos, de investigación, solidarios, de ocio y medio ambiente, entre otros.

Dentro de los programas de la OSC, se distingue entre obra propia, obra en colaboración y obra ajena. Predomina la obra propia, que son todas las actividades, programas y centros que la Caja gestiona y dirige en su totalidad. Dentro de obra en colaboración se encuadran los programas desarrollados conjuntamente con otras instituciones. La obra ajena agrupa los programas de financiación y apoyo a iniciativas desarrolladas por otras instituciones.

Presupuesto Obra Social

■ Obra propia: 23.130.228 / 76%
■ Obra en colaboración: 4.415.472 / 15%
■ Obra ajena: 2.830.000 / 9%

La misión de la Obra Social de Caja de Burgos, redefinida en el 2006, es la siguiente:

Desarrollar el compromiso que Caja de Burgos tiene con la sociedad, a través de acciones innovadoras que contribuyan al progreso y al bienestar general, que complementen los servicios que prestan las oficinas y que respondan a las inquietudes de todos nuestros grupos de interés, especialmente de la juventud, en coherencia con nuestra estrategia de responsabilidad social.

8.2 Actividades de la Obra Social

En este apartado se ofrece tan solo una síntesis de las actividades de la Obra Social. En su Memoria de 2007 www.cajadeburgos.es se expone un análisis detallado de sus actividades.

Como hecho destacado, en el año 2007 el presupuesto de la Obra Social ascendió a 30.375.700 euros. Los centros, programas y actividades tuvieron 1.236.969 beneficiarios.

Entre las diferentes actividades que se desarrollan, la OSC mantiene los centros existentes y realiza nuevas inversiones en centros o programas que aportan valor a la sociedad y se dirigen a cubrir nuevas demandas. A continuación se recogen los principales centros y programas que configuran la Obra Social.

Figura 8.1: Resumen de actividades de la Obra Social de Caja de Burgos

Área	Presupuesto 2007 en €	Programas y Convenios	Centros propios
Cultura	7.394.674	<ul style="list-style-type: none"> Siglo XXI. Arte en la Catedral de Burgos. Exposiciones en la Casa del Cordón. Premio Caja de Burgos "Jóvenes Artistas de Castilla y León". Cultural Cordón. Clásica Caja de Burgos. Publicaciones. Ciclo de Divulgación Científica. Certámenes de tarjetas, carteles y cuentos de navidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro Cultural Cordón. Centro de Arte Caja de Burgos (CAB). Centro Cultural Cantabria. Aula de Cultura Lerma. Centro Cultural Medina de Pomar. Centro Cultural Miranda de Ebro. Centro Cultural Aranda de Duero. Centro Cultural Briviesca. Centro Cultural Villarcayo.
Asistencia Social y Ayuda Humanitaria	5.263.550	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Entidades no Lucrativas. Cooperación al Desarrollo. Programa de Microcréditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Foro Solidario Caja de Burgos. Residencia de Mayores.
Investigación y desarrollo	2.268.000	<ul style="list-style-type: none"> ForoBurgos de Economía y Empresa. Pretexto Covarrubias. Convenio con la Universidad de Burgos. Ayudas a la Movilidad Universitaria. Fondo de Investigación Biosanitaria. Servicio de Emprendedores. Emplearte. Programa de Entidades Locales. Programa de Asociaciones de Vecinos. Fondo Caja de Burgos de Apoyo a la Investigación Clínica. Programa Jóvenes Excelentes. Programa Factoría del Talento. 	

Área	Presupuesto 2007 en €	Programas y Convenios	Centros propios
Patrimonio cultural	1.660.102	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León. • Fundación Atapuerca. • Convenio con la Diócesis de Burgos. • Fundación para el estudio de Dinosaurios en Castilla y León. • Fundación Silos. 	
Medio ambiente <i>[17]</i>	5.054.500	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación del Patrimonio Natural de Castilla y León. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula Medio Ambiente Caja de Burgos (Burgos). • Aula Medio Ambiente Caja de Burgos (Valladolid).
Educación	3.420.203	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Educ@. • Liter@ria. • Comunidad Joven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio Aurelio Gómez Escolar. • Colegio Virgen de la Rosa. • Escuela de Educación Infantil. • Palacio de Saldañuela.
Deporte aficionado	1.112.850	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Ayuda al Deporte. 	
Otras actuaciones sociales	4.201.820	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Entidades Locales. • Tu verano con la Caja. • Fondo de Desarrollo Social. • Programa de Asociaciones de Vecinos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gimnasio Caja de Burgos. • interClub Caja de Burgos.
Total	30.375.700		

Los datos en rojo corresponden a nuevos programas o nuevos centros inaugurados en 2007.

Los datos en azul corresponden a centros existentes y renovados en 2007 para adaptarlos a las nuevas necesidades de los grupos de interés.

8.3 Iniciativas a destacar

Algunas de las iniciativas que cabe destacar por su impacto positivo en la sociedad son las siguientes:

- **Programa cultural:** Caja de Burgos está comprometida con el desarrollo de la cultura y desarrolla un intenso programa de música, teatro y danza en varios de sus centros a lo largo de todo el año. En este sentido destaca el lanzamiento del programa Cultural Cordón, una apuesta firme por la cultura en Burgos, que en 2007 ha contado con artistas de la talla de Dulce Pontes o Manhattan Transfer. La Caja también está comprometida con el Arte y realiza un gran número de exposiciones de primer nivel, entre las que destacan las realizadas en el CAB (Centro de Arte de Caja de Burgos) y el Programa Siglo XXI. Arte en la Catedral de Burgos.
- **Aulas de Medio Ambiente Caja de Burgos:** estos centros nacen para sensibilizar sobre el medio ambiente y para cambiar comportamientos generando ilusión por la naturaleza que nos rodea. Para ello, organizan exposiciones, talleres, cursos, actividades lúdicas y salidas para descubrir el entorno. El primer Aula se creó en Burgos, y en 2007 se abrió una segunda Aula en Valladolid *[17]*.

- **Foro Solidario Caja de Burgos:** especializado en la formación dirigida a los profesionales que trabajan en diferentes organizaciones sociales, así como a los universitarios matriculados en especialidades orientadas al compromiso social con los más desfavorecidos.
- **Apoyo a los mayores:** Caja de Burgos cuenta con una Residencia para Mayores dotada con los últimos avances y ha lanzado el Programa Recrea para fomentar el ocio de este colectivo de mayor edad.
- **Apoyo a los jóvenes:** en 2007 se lanzaron 3 nuevos programas dirigidos a los jóvenes para responder a sus expectativas: la Comunidad Joven, la Factoría del Talento y Jóvenes Excelentes. El primero premia las acciones responsables de los jóvenes. El segundo ofrece un entorno de creación de nuevos proyectos a nuestros jóvenes y el tercero apoya la formación especializada y desarrollo de programas específicos.
- **Programa Entidades no Lucrativas:** destinado a atender los equipamientos de diferentes centros y programas de ayuda para afectados o familiares de afectados por discapacidad física, psíquica o sensorial, por enfermedades raras o neurodegenerativas o a personas en riesgo de exclusión social por motivos sociales, económicos o culturales.
- **Programa Entidades Locales:** convenios de colaboración con diferentes Ayuntamientos en localidades donde la Caja no cuenta con centros propios de la Obra Social. Los proyectos están destinados, fundamentalmente, a equipamientos socioculturales que permitan la dinamización de las zonas rurales, contribuyendo a fijar la población en sus diferentes núcleos.
- **Fondo de Apoyo a la Investigación Clínica:** convocatoria abierta para financiar proyectos de investigación de Hospitales de Castilla y León dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas.
- **Servicio de Emprendedores:** pretende fomentar y apoyar las vocaciones empresariales, facilitando el proceso de creación de empresas viables que perduren en el tiempo, contribuyendo activamente al desarrollo del tejido empresarial.
- **Ocio y tiempo libre:** para potenciar el ocio, la diversión y el aprendizaje nace el interClub un nuevo centro que combina SPA, gimnasio, ludoteca, mediateca, filmoteca, talleres de cocina y jardinería y salas polivalentes para desarrollar el cuerpo y la mente en un entorno diseñado para ello. Este centro se abrió en Burgos en 2006 y se está trabajando en nuevos interClubes.
- **Fundación del Patrimonio Natural de Castilla y León:** convenio para la organización de actividades y programas tendentes a promover la protección y el disfrute del entorno natural en la Comunidad.
- **Educación:** dentro de esta línea destaca el programa Educ@ Caja de Burgos que nace como nexo de unión entre los programas didácticos de los distintos centros de la Obra Social y Cultural y los centros docentes, con el fin de potenciar la oferta didáctica y educativa y fomentar las actividades de ocio. Dentro de este programa, destaca Literari@, concurso de escritura dirigido a los escolares. El tema de 2007 se centró en Ciencia Ficción y fue "Burgos en el 2507".
- **Convenio con la Universidad de Burgos:** apoyo a la investigación, tanto financiando el programa de Becas y de equipamientos científicos, como los programas de I+D+i que la UBU tiene establecidos.
- **Fondo de Desarrollo Social:** permite la concesión de ayudas y patrocinios a favor de numerosos colectivos de la sociedad civil, favoreciendo sus iniciativas.

Para un mayor detalle sobre éstos y otros programas, se recomienda consultar en la web la Memoria de Obra Social y Cultural 2007 que se publica junto al Informe Anual de la entidad.

9. Derechos humanos y sociedad

El compromiso de Caja de Burgos con la responsabilidad social y la transparencia debe materializarse en todas sus actuaciones. Pretendemos difundir los principios de la responsabilidad social a todas las partes implicadas en nuestra actividad, defendiendo las actuaciones éticas y promoviendo la dimensión social y ambiental de la actividad financiera.

En este apartado

- Nuestro enfoque de la gestión
- Desempeño social
- Desempeño en materia de derechos humanos

Principales logros:

- Diagnóstico de proveedores en función de su dimensión social y ambiental.
- Inclusión de una cláusula de RSC en los contratos a proveedores.
- Apoyo al comercio justo a través de la introducción de nuevos productos de comercio justo en las máquinas expendedoras y en la cesta de Navidad.

9.1 Nuestro enfoque de gestión**Principios**

La responsabilidad social es un principio básico que guía la actuación de Caja de Burgos y que se materializa en su Obra Social. Pero además de la obra social, el desarrollo armónico y sostenible de los negocios dentro de la comunidad requiere la aplicación de los principios de desarrollo sostenible a todas las áreas de nuestra actividad.

Caja de Burgos considera en sus normas de actuación el cumplimiento con las diferentes normas vigentes, tanto las de carácter sectorial, como las que tienen un alcance general. Así la Entidad, tanto desde un punto de vista interno, como en su relación con terceros, vigila especialmente el respeto de las normas específicas del sector financiero, las normas laborales y los convenios internacionales sobre derechos humanos.

Como muestra de ello, la Caja se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas a finales de 2004 y ha presentado en el 2007 el segundo Informe de Progreso sobre los diez principios del mencionado pacto (www.pactomundial.org).

Desde un punto de vista interno, hacia los empleados, y en coherencia con lo comentado en el capítulo dedicado a aspectos laborales, el desarrollo de políticas y prácticas coherentes con estos derechos es consustancial con todas las actuaciones de la Entidad y su Modelo de Gestión de Recursos Humanos.

En 2007, se ha iniciado el proceso de diagnóstico y jerarquización de proveedores desde el punto de vista ambiental y social. Para ello, se ha diseñado un cuestionario en el que se pregunta a las empresas por sus iniciativas en el campo de la responsabilidad social y se ponderan teniendo en cuenta su importancia, así como el sector y su ámbito de actuación. En la primera fase, desarrollada en 2007, se ha diseñado el cuestionario y se ha enviado a los proveedores que facturan más de 200.000 euros. En fases posteriores esta previsto enviar el cuestionario al resto de proveedores e incluir criterios sociales y ambientales en el proceso de selección y gestión de los mismos.

Procedimientos

La Caja creó en 2006 una unidad organizativa especializada en el Cumplimiento Normativo, dedicada a la vigilancia y control interno de la adecuación a las normas del conjunto de su actividad.

A modo de ejemplo, algunas de las normas que han supuesto adaptaciones de los procesos de operativa y control de la Entidad son las relativas a:

- Reglamento de conducta en el mercado de valores, de obligado cumplimiento para el personal afín a esta materia.

- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, sobre la que se realiza formación a empleados.
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que implican un entrenamiento a las personas en la detección y comunicación de actividades sospechosas.
- Directrices de gestión de riesgos en el marco de convergencia internacional de Basilea, que incorporan el control de riesgos operacionales que en algunos casos pueden estar relacionados con las conductas de las personas.

Profesionales formados y con experiencia de Caja de Burgos realizan auditorías internas que permiten identificar desviaciones frente al marco normativo y mecanismos de mejora. Por ejemplo, el Departamento de Auditoría Interna tiene establecidos procedimientos para detectar cualquier fraude o desviación dentro de la Entidad. Además, también se realizan auditorías externas para garantizar el buen funcionamiento del sistema y permitir la identificación, en su caso, de actividades no permitidas por las normas.

El control de las prácticas coherentes con los derechos humanos es llevado a cabo desde departamentos y áreas como Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Calidad, así como desde las representaciones sindicales.

Aunque el cumplimiento de los Derechos Fundamentales está protegido por las leyes nacionales y

europas, Caja de Burgos quiere seguir avanzando en su cumplimiento. Para ello busca dotar a los empleados de nuevas medidas y herramientas que garanticen su cumplimiento y profundicen en su esencia.

9.2 Desempeño social

[SO1] Antes de abrir una nueva oficina, Caja de Burgos realiza estudios de prospección, de oportunidades comerciales y de viabilidad de los proyectos. Estas acciones tienen un impacto económico y social positivo sobre las comunidades en que se asienta, aumentando la competencia entre entidades financieras y acercando nuestros servicios al cliente. Esto es particularmente cierto para las oficinas situadas en zonas rurales (más información en apartado 6.2 de esta memoria). Además, la Obra Social y Cultural desarrolla y financia acciones que benefician a la comunidad en todas las zonas en las que Caja de Burgos opera (ver apartado 8 de esta memoria). En muchos casos, son los propios interesados de estas comunidades los que realizan propuestas o peticiones a los Departamentos de Obra Social, Relaciones Institucionales o a los propios gestores de las oficinas ahí ubicadas.

Durante 2007 se realizaron auditorías internas en 119 oficinas, lo que supone un 63% del total, no habiéndose detectado ninguna incidencia en materia de corrupción **[SO2; SO4]** El esfuerzo de Caja de Burgos en la lucha contra el blanqueo de capitales se ha plasmado durante 2007 en la continuación del curso de preven-

ción de blanqueo de capitales a la red comercial consistente tanto en formación presencial como a distancia, que suman 14 horas por empleado. En la figura 9.1 se puede observar el seguimiento de este curso **[SO3]**.

Figura 9.1: Formación en prevención de blanqueo de capitales

	2007	2006
Personas que han recibido formación durante el año.....	152	443
% respecto a personal red comercial.....	26,1%	86,7%
% respecto a plantilla Entidad.....	16,9%	54,0%

Adicionalmente, hay que destacar que para los empleados afectos a actividades relacionadas con el mercado de valores, es de obligatorio cumplimiento el Reglamento de Conducta en el Mercado de Valores, que entre otros aspectos regula el correcto uso de información privilegiada.

Cualquier relación con la Administración Pública se realiza dentro del marco legal vigente y considerando el fin social de Caja de Burgos. Caja de Burgos no cuenta con una política explícita de participación en políticas públicas. Tampoco se realizan aportaciones financieras a partidos, exceptuando los préstamos a los partidos dentro de la actividad crediticia propia de la Caja (figura 9.2). El importe y las condiciones de los préstamos concedidos a determinados partidos políticos relacionados con instituciones representadas en los Órganos de Gobierno, se publican anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo **[SO5; SO6]**.

Figura 9.2: Préstamos hipotecarios a favor de partidos políticos

	2007	2006
Importe total.....	281.590	258.000
Saldo pendiente al final del año.....	186.686	157.000

Finalmente, durante 2007 Caja de Burgos no ha tenido ningún incidente relacionado con competencia desleal ni sanciones ni multas por incumplimiento de las leyes y regulaciones [SO7; SO8].

Dentro de nuestro compromiso con la sociedad, destaca nuestra voluntad de promover la **alfabetización financiera**, por lo que se ha desarrollado el Programa Emprendedores y el Consultorio para Inmigrantes [112].

Una de los principales objetivos de Caja de Burgos es impulsar el desarrollo económico de la región y para ello, se considera fundamental promover el espíritu emprendedor en la sociedad. Por este motivo, se creó en el 2005 un **Servicio de Emprendedores** con la finalidad de fomentar las vocaciones empresariales, y facilitar el proceso de creación de empresas viables, que perduren en el tiempo y contribuyan al desarrollo del tejido empresarial.

Desde el punto de vista de la educación financiera, se puede destacar la formación y el asesoramiento en relación con las diferentes formas de financiación que pueden utilizar para poner en práctica su idea empresarial. Las personas a las que se presta el servicio aprenden

a ver la Caja como una institución cercana que les ayuda y asesora y a la que pueden acudir en todo momento para dar respuesta a sus necesidades financieras.

El Servicio sigue en funcionamiento y desde su lanzamiento hasta 2007 se han creado 20 empresas y se han atendido más de 400 personas.

Además, se han llevado a cabo experiencias formativas y de sensibilización en universidades y centros de formación profesional. En estas sesiones, los profesionales de Caja de Burgos presentan el Servicio de Emprendedores y también colaboran con el profesorado asesorando sobre los productos financieros relacionados con las materias que cursan los alumnos.

Sin embargo, los responsables del programa detectaron que para poder estimular el espíritu empresarial es más efectivo actuar a una edad más temprana, es decir, actuar cuando los niños están construyendo sus valores con el objeto de que puedan ver la creación de una empresa como algo accesible y divertido.

Para ello se crea en 2007 el **Programa Pequeños Emprendedores**, que se lleva a cabo en Centros Educativos y está dirigido a niños de 5º y 6º de primaria (10-11 años). Para ello se ha desarrollado una metodología dónde los profesores y expertos de la Caja colaboran estrechamente para hacer posible la creación de empresas formadas por cooperativas de niños. En el programa se desarrollan todas las fases que culminan en una feria dónde los alumnos pueden vender de forma real sus productos. A través del mismo se han

creado cooperativas como “CYD Artesano”, dedicada a cultivar plantas decorativas. “Estuchelandia”, dónde fabricaron estuches o “Artevallejo”, dónde se crearon botas artesanales.

Caja de Burgos, en colaboración con el Diario de Burgos y el ECYL (Agencia de Empleo de Castilla y León) publica mensualmente el suplemento GLOBAL, dirigido a inmigrantes de todas las nacionalidades, en el que Caja de Burgos ha creado un **consultorio financiero** para responder las preguntas que les puedan surgir a este colectivo. El primer número salió a la luz en febrero de 2007 y se publicaron 11 números a lo largo del año.

9.3 Desempeño en materia de Derechos Humanos

Caja de Burgos realiza toda su actividad en España. Así, aunque no se han analizado de forma específica los riesgos en materia de Derechos Humanos (0% de acuerdos de inversión analizados bajo esta perspectiva), la Entidad considera que no existen riesgos latentes en esta materia en los sectores en los que invierte [HR1]. Durante 2007 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente por discriminación en Caja de Burgos o en su relación con los grupos de interés [HR4].

Caja de Burgos considera que la libertad de asociación y negociación colectiva está garantizada por la normativa legal vigente en España, tanto en nuestra entidad como en la relación corporativa con sus grupos de interés y en especial con proveedores [HR5].

Caja de Burgos sólo opera en territorio nacional, donde la normativa prohíbe toda forma de trabajo infantil y forzado. Además, todos nuestros empleados son mayores de 18 años, por lo que estos riesgos no se consideran probables. Sin embargo, la Caja se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas a finales de 2004 y a través del Programa de Entidades no Lucrativas de la Obra Social y Cultural apoya iniciativas para erradicar el trabajo infantil en otros lugares [HR3; HR6; HR7].

A pesar de que Caja de Burgos entiende que la legislación española garantiza un adecuado comportamiento en materia de derechos humanos y con el fin de promover las mejores prácticas, en el 2007 se ha establecido una nueva cláusula (figura 9.3) en el Contrato de Ejecución de Proyecto de Obra relativa a la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial. Desde su aprobación, tiene que ser firmada por el 100% de los proveedores que contraten con Caja de Burgos [HR2; D5].

Figura 9.3: Cláusula de Responsabilidad Social en Contratos con Proveedores

Vigésima.- Responsabilidad Social Corporativa

Caja de Burgos es una entidad adherida al Global Compact de Naciones Unidas (Pacto Mundial) y, en consecuencia, se compromete a cumplir con los 10 Principios que lo integran (respeto a los Derechos Humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción). <<indique la razón social de su empresa >> declara conocer los 10 Principios del Pacto Mundial y se compromete a mantener, dentro de su ámbito de actuación, un comportamiento coherente con los mismos.

Como evidencia, Caja de Burgos podrá verificar, documental o presencialmente, el comportamiento coherente de dichos principios en <<indique la razón social de su empresa >>

Todo el personal de seguridad de la Caja está contratado a empresas externas autorizadas por la Dirección General de la Policía para prestar servicios de este tipo, y los vigilantes han recibido la formación estipulada en cada caso [HR8].

10. Reconocimientos a nuestra responsabilidad social [2.10]

Caja de Burgos ha recibido premios y distinciones que avalan su responsabilidad social.

Premios que avalan su compromiso con el desarrollo socioeconómico:

- Medalla de Oro de la Provincia de Burgos, concedida por la Diputación Provincial de Burgos, por la presencia permanente en las localidades provinciales y por el apoyo a su desarrollo socioeconómico.
- Premio de la Sociedad de Garantía Recíproca Iberaval, por la presencia en el tejido empresarial burgalés y su sistema financiero.
- Premio "Comunero de Revenga 2007", en reconocimiento del compromiso permanente de la Entidad con el Medio Ambiente y la Comarca de Pinares.

- Medalla de Oro de la Cámara de Comercio e Industria de Burgos a D. José María Achirica, por su trayectoria personal y profesional como Director General de Caja de Burgos.
- La Asociación de Vecinos Nuestro Barrio premia a José María Achirica (Director General de Caja de Burgos hasta septiembre de 2007) y a Javier Vicente (Director Adjunto y Secretario General hasta diciembre de 2007) por su contribución al desarrollo de este barrio de la zona sur de Burgos.

Premios por el compromiso con el desarrollo del personal:

- Premio autonómico de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Castilla y León en reconocimiento a la “actividad preventiva” de Caja de Burgos.
- La Asociación Síndrome de Down ha premiado en 2007 la labor de la Caja por la integración en su plantilla de una persona con este tipo de discapacidad.
- Primer premio de Forética por el Plan de Acogida e Integración de los Nuevos Empleados.

Reconocimientos por el compromiso con la sociedad

- Distinción del Mérito Nacional a la donación altruista de sangre en España 2007, por el apoyo y la colaboración con la Asociación de Donantes de Sangre.

Reconocimientos por el compromiso con el medio ambiente

- El Aula de Medio Ambiente Caja de Burgos fue elegida por la Asociación Española del Pacto Mundial como ejemplo de buena práctica empresarial para contrarrestar los efectos del cambio climático. El caso se expuso en el Instituto de Empresa de Madrid dentro de las jornadas de aplicación de los principios del Pacto Mundial.

Caja de Burgos obtuvo un premio en el primer CSR Market Place de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) organizado en España por Forética.

La solución premiada fue el modelo de Plan de acogida e integración de los nuevos empleados, desarrollado y presentado por el Departamento de Recursos Humanos de Caja de Burgos, al constituir la propuesta más votada por los asistentes dentro de la categoría de “Desarrollo de habilidades y competencias”.

La Caja participó también con una propuesta de la Obra Social: las Aulas de Medio Ambiente Caja de Burgos, propuesta que, a pesar de no haber sido premiada, obtuvo una gran aceptación entre los asistentes.

Esta experiencia, pionera en España, supuso una oportunidad única para que las empresas “vendieran” sus soluciones en materia de Responsabilidad Social de Empresa y a la vez “compraran” las que más les gustaron de la competencia.

Esta primera edición se ambientó como un mercado de telas en el que cada empresa, en su stand, tenía una hora y media para mostrar sus propuestas, ataviados con una bata de sastre y un metro para tomar medidas a la situación de la RSE. Después, todos los participantes y asistentes al evento, votaron las que consideraron mejores propuestas, registrándose más de 1.500 votos.



II. Tabla de correspondencia con los indicadores GRI

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Código	Contenidos GRI	Página	Apartado
1	Estrategia y análisis			3.6	Cobertura de la memoria.	2/10	Perfil / F.2.2
1.1	Declaración del presidente sobre la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4	1	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	11	2.3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	14	3.1	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	11	2.3
2	Perfil de la organización			3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	12	2.5/2.6
2.1	Nombre de la organización.	5	1.1	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	12	2.5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	5	1.1	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	12	2.5
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	6	1.1	3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos de la Memoria.	12/66	12
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	5	1.1	3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	12/73	2.9
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. ...	7	1.1	4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5	1.1	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.	16	3.2
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7	1.1	4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	16	3.2
2.8	Dimensiones de la organización informante.	6	F.1.2	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.	17	3.2
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	8	1.1	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	17	3.2
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	64	10	4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	17	3.2
3	Parámetros de la memoria			4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18	3.2
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2/12	Perfil				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2/12	Perfil				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	2/12	Perfil				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2	Perfil				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2	Perfil				

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado
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.	18	3.2
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.	18	3.2
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.	18	3.2
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	18	3.2
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	19	3.3
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	19	3.3
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	19	3.3
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	10/20	2.1/3.4
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10/20	2.1/3.4
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.	20	F.3.3/3.4
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.	20	F.3.3/3.4

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
5	Enfoques de gestión e indicadores de desempeño			
	Dimensión económica			
	Enfoque de gestión	23	4.1	
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.	25	F.4.2	■
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	25	4.2	■
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	25	4.2	■
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	25	4.2	■
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26	F.4.3	■
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26	4.3	■
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26	4.3	■
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.	27/55	4.4/8	■
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	27/55	4.4/8	■

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura	Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
	Dimensión ambiental								
	Enfoque de gestión	30	5.1			en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	36	5.2	■
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	34	F.5.2	■	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.....	36	5.2	■
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	34	F.5.2	■	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	36	5.2	■
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	34	F.5.2	■	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.	36	5.2	■
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	34/35	5.2/F.5.3	■	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	34	F.5.2	■
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	34	5.2	■	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	34	F.5.2	■
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.	34	F.5.2/5.2	■	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, en peso.	34	F.5.2	■
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. ...	35	5.2	■	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	35	43	■
EN8	Captación total de agua por fuentes.....	34	F.5.2	■	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	35	43	■
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	34	5.2	■	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	34	5.2	■
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	34	5.2	■	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	34/36	F.5.2/5.2	■
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.	36	5.2	■	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	36	5.2	■
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				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.	34/36	F.5.2/5.2	■
					EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor			

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
	de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	36/40	5.2/6.2	■
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	36	6.2	■
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	36	5.2	■
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	34	F.5.2	■
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.	37	5.2	■
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	34	F.5.2	■
	Dimensión social			
	Prácticas laborales y ética en el trabajo			
	Enfoque de gestión	46	7.1	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	49	F.7.2 F.7.3 F.7.4	■
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	49/50	F.7.2 7.2 F.7.7	■
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.	51	7.2 / F.7.8	■
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	49	F.7.2	■

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	51	7.2	■
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.	49	F.7.2	■
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	49	F.7.2	■
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.	53	7.2	■
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	53	7.2	■
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	49	F.7.2	■
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.	51	7.2	■
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. ..	49/51	F.7.2/7.2	■
LA13	Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	49	7.2	■
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	49	F.7.2	■

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
	Derechos humanos			
	Enfoque de gestión	63	9.1	
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.	63	9.3	■
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	64	9.3	■
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	64	9.3	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	63	9.3	■
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.	63	9.3	■
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	64	9.3	■
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.	64	9.3	■
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.	64	9.3	■
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	n.a.		

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
	Sociedad			
	Enfoque de gestión	61	9.1	
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.	62	9.2	■
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	62	9.2	■
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. ...	62	9.2	■
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	62	9.2	■
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	62	9.2	■
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	62	9.2	■
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	63	9.2	■
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	63	9.2	■
	Responsabilidad sobre productos			
	Enfoque de gestión	39	6.1	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	39	6.1	■

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	43	6.2	■
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.	43	6.2	■
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.	43	6.2	■
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	43	6.2	■
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.	43	6.2	■
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.	43	6.2	■
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	43	6.2	■
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.....	43	6.2	■

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
Suplemento financiero				
D1	Descripción de las políticas con componentes específicos de carácter social y/o medioambiental aplicadas a las líneas de negocio.	53	7.2	■
D2	Descripción de los procedimientos para explorar y evaluar los riesgos y medioambientales en las líneas de negocio para cada política.	n.d.		
D3	Descripción de los procesos para supervisar la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos de carácter social y medioambiental en los acuerdos o transacciones.	n.d.		
D4	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados en la gestión de los riesgos y oportunidades de carácter social y ambiental.	40/53	6.1/7.2	■
D5	Descripción de las interacciones con clientes y otros partícipes con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	64	9.2	■
I1	Cobertura y frecuencia de las auditorias que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos sociales y medioambientales.	31/53	5.1/7.2	■
I2	Porcentaje y número de compañías incluidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones sociales y medioambientales.	11	2.3	■
I3	Porcentaje de activos sujetos a un control social y medioambiental positivo y negativo.	28/40	4.4/6.2	■
I4	Descripción de la política de voto en materias sociales y medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	7	1.1	■
I6	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico			

Código	Contenidos GRI	Página	Apartado	Cobertura
17	por línea de negocio y desglosado por propósito.	40	6.2	■
	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	58	F8.1/8.3	■
18	Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones, tamaño y sectores específicos.	7	1.1	■
19	Acceso a los servicios financieros en áreas económicamente en desventaja o con baja población.	40	6.2	■
I10	Iniciativas para mejorar el acceso a personas discapacitadas.	40	6.2	■
I11	Acciones referidas al diseño y venta de los productos y servicios financieros.	39	6.1	■
I12	Iniciativa para fomentar la alfabetización financiera por tipos de producto y beneficiario.	63	9.2	■

n.a.: Indicador no aplicable a Caja de Burgos, dada su actividad.

n.d.: Caja de Burgos no cuenta con sistemas para poder reportar la información solicitada por el indicador

Enlace: se hace referencia al apartado o a la figura (F) de la memoria en la que se expone la información

Cobertura del indicador:

- Cobertura total del Grupo Caja de Burgos
- Cobertura total de Caja de Burgos
- Cobertura sólo para algunos centros de Caja de Burgos

12. Correspondencia entre principios del Pacto Mundial e indicadores GRI versión 2006

10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	Indicador GRI relevante de manera directa	Páginas
Derechos humanos		
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-HR9	63-64
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	63-64
Normas laborales		
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4, LA5	63; 49-51
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	63
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	63
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	63, 49-50
Medio Ambiente		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	59
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13 -14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	30-40
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	30-40
Anti-corrupción		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	62

13. Verificación de la memoria



AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 008/08

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS

Titulada: **MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007**

Y con número de depósito legal: BU-93-2007

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 25 de abril 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-010/08 de fecha 26 de marzo 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 MUNICIPAL DE BURGOS, 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: 12 de mayo de 2008

AENOR
El Director General de AENOR

AENOR

INFORME DE VERIFICACIÓN DE CAJA DE BURGOS

MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007

Expediente GRI- 013/ 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 RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007" de la empresa **CAJA DE BURGOS** 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 DE BURGOS** en su "MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007" (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 la presente 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 DE BURGOS**. Se han incluido los indicadores de rendimiento social del suplemento sectorial de entidades financieras.

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. 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 DE BURGOS**
- 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.

AENOR declara que no existe ningún conflicto de intereses entre los miembros del equipo verificador y **CAJA DE BURGOS** que pudiera restar independencia al trabajo de los verificadores o introducir sesgos en las conclusiones de verificación.

Personas entrevistadas durante la visita:

ELSA MARTINEZ CABALLERO	GESTORA DE RSC
NOELIA BOMBIN	TECNICO CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN
CRISTINA CONDE	TECNICO ADMINISTRATIVO DPTO. PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION
JOSE LUIS MONJE	JEFE DE COMPRAS
JAVIER CRUZADO	TECNICO DE COMPRAS
ISMAEL ROJO	RESPONSABLE DESARROLLO OBRA SOCIAL
CRISTINA OLMEDO	RESPONSABLE DE DESARROLLO DE RRHH
ALICIA DELGADO	TECNICO DE RRHH
FERNANDO BLANCO	JEFE DE ORGANOS DE GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO
CRESCENCIO ORTEGA	ATENCION AL CLIENTE
JOSE Mº GONZALEZ DEL ALAMO	DIRECTOR INNOVACION COMERCIAL
JAVIER GONZALEZ	TECNICO DE DESARROLLO DE NEGOCIO

Duración de la visita y análisis de la documentación: 3 jornadas.

Duración del informe: 4 horas.

Equipo de validación formado por: SALVADOR ROMAN GARCIA

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 que constituyen elementos esenciales de la Memoria. Esta estructura se refleja como la más idónea para informar sobre las actuaciones económicas, ambientales y sociales de **CAJA DE BURGOS** a todas sus partes interesadas identificadas. Para lo cual se ha dividido la Memoria en los apartados siguientes:

1. Carta del Presidente y del Director General
2. Principios informativos
3. Modelo de responsabilidad social de Caja de Burgos
4. Contribución económica de Caja de Burgos
5. Medio ambiente
6. Clientes
7. Empleados
8. Obra Social
9. Derechos humanos y sociedad
10. Reconocimientos a nuestra responsabilidad social
11. Informe de verificación
12. Tabla de contenidos según la guía GRI

La memoria presenta un nivel de reporte A+, declarado por CAJA DE BURGOS 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 en los apartados correspondientes, siendo el criterio utilizado para su no inclusión razonable. A continuación se describen los principales aspectos relacionados con cada uno de los bloques de información:

- o Estrategia y análisis: Recogida en la carta del Presidente y del Director General y en la tabla "Principales logros en 2007 y objetivos 2008". La información refleja con un elevado grado de detalle el desempeño económico, ambiental y social del ejercicio 2007 y la estrategia para el ejercicio 2008.
- o Perfil de la organización: La información describe con detalle la actividad y características de la empresa.
- o Parámetros de la memoria: se incluyen los datos de la Memoria relevantes. Es destacable la ampliación del alcance y la cobertura de la memoria a nuevas actividades y organizaciones y el compromiso de seguir avanzando durante el periodo 2008.
- o Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés: está desarrollado en distintos puntos de la Memoria. Se explican los diferentes órganos de gobierno de la organización, detallándose las acciones relacionadas con sus grupos de interés (clientes, empleados, sociedad, proveedores y medioambiente).

4.3 Índice de la memoria.

El documento de síntesis de la memoria aparece en el apartado "Tabla de contenidos según la guía GRI", donde aparecen recogidos los indicadores principales y aquellos adicionales utilizados por la empresa expresados según los criterios GRI y el nivel adoptado por **CAJA DE BURGOS**. Se han incluido indicadores del suplemento sectorial financiero de desempeño social.

4.4 Indicadores principales del apartado 5 de la guía: "Enfoque de gestión e indicadores de desempeño".

La memoria da respuesta a los indicadores principales del apartado 5 de la Guía: "Enfoque de gestión e indicadores de desempeño", como corresponde al nivel de reporte **A+**. En los apartados correspondientes, se expresa si son aplicables o no, y, en su caso, las razones para no incluirlos, comprobándose que dichas razones eran adecuadas por la actividad o características de **CAJA DE BURGOS**. Para cada bloque, además, se han definido un enfoque de gestión y unos objetivos. A continuación se describen los principales aspectos relacionados con los indicadores detallados por **CAJA DE BURGOS**:

- **Indicadores de desempeño económico:** se aportan los datos y explicaciones precisas.

- **Indicadores de desempeño ambiental:** se describen los consumos e impactos de **CAJA DE BURGOS**, así como las actuaciones relacionadas. Existe un Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 con 7 centros certificados.

- **Indicadores de desempeño social:** se desarrollan e identifican los aspectos relacionados con Prácticas laborales y ética del trabajo, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre

productos. Es destacable la ampliación y el detalle de la información aportada y las mejoras producidas en las tendencias de muchos de los indicadores presentados.

4.5 Adopción de los principios de la Guía.

- o Principios para la definición del contenido:

Principio de Materialidad: Se cumple. La Memoria refleja los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de **CAJA DE BURGOS**. Para ello se han determinado los contenidos que aparecen en la Memoria identificando los aspectos claves y la información a incluir. Se recoge en el apartado "2.1 Materialidad y Participación de Grupos de Interés".

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. Se han llevado a cabo mejoras reflejadas en el apartado "3.4. Implicación de los grupos de interés".

Principio de Contexto de Sostenibilidad: Se cumple. Las actuaciones de **CAJA DE BURGOS** 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. Se presenta un enfoque integrado de todos los aspectos de Sostenibilidad.

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 DE BURGOS** tal. Este alcance resulta claro y suficiente para que los grupos de interés puedan valorar la actuación de la organización. Se destaca la ampliación del alcance y la cobertura de la memoria a nuevas actividades y organizaciones.
- La información presentada es completa con respecto al periodo temporal manifestado por **CAJA DE BURGOS**: 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 su comparación otras organizaciones del mismo sector de actividad.

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 DE BURGOS** 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, están contrastados 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:

- Informe anual de Gobierno Corporativo de 2007
- Cuentas anuales e informe de gestión correspondiente al ejercicio 2007
- informe opinión auditores
- Informe revisión Sistema de Gestión Ambiental 2007
- Programas con objetivos Ambientales 2007 y 2008
- Política ambiental
- Facturas e informes de consumos
- Facturas de gasoleo, gas y electricidad
- Aplicación de gestión 3270
- Certificados de gestores de residuos
- Licencias de actividad de los edificios
- Informe de auditoría reglamentaria de prevención de riesgos laborales
- Actas del comité de seguridad y salud laboral
- Manual de acogida
- Intranet de Caja de Burgos
- Análisis de desarrollo de productos financieros con componente social y/o ambiental
- Bases de datos de RRHH
- Informes y aplicación informática de gestión de reclamaciones de clientes.
- Planes de gestión, informes, memorias y aplicación informática de Obra Social.

4.6 Indicadores Integrados.

Se han incluido indicadores integrados transversales de gestión (los que relacionan dos magnitudes) pero debería reforzarse la inclusión de indicadores integrados que permitan relacionar una magnitud con el resto del sector o hay una comparativa con otras empresas.

4.7 Consulta a las partes interesadas.

CAJA DE BURGOS presenta el diálogo con las partes interesadas identificadas y los resultados de las consultas realizadas hasta ahora. 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. Es destacable el despliegue de las consultas a todos los grupos de interés y las acciones y mejoras tomadas derivadas de las consultas.

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 DE BURGOS**, 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 a departamento de RSE. La persona responsable del departamento de RSE es la encargada del tratamiento de toda la información recogida en las diferentes unidades, de su procesamiento y de la elaboración de la memoria.
- c) Se presenta una información muy detallada sobre el grado de desempeño económico, ambiental y social con respecto al ejercicio 2007 y sobre los compromisos adquiridos para ejercicios futuros.
- d) Es destacable las mejoras que se han introducido en **CAJA DE BURGOS** desde la anterior visita así como las mejoras recogidas en la información presentada en el "Informe de Verificación Caja de Burgos".
- e) Se recomienda continuar con las actividades iniciadas para ampliar el alcance y la cobertura a todas las entidades sobre las que **CAJA DE BURGOS** ejerza un control o una influencia significativa, con respecto a las políticas y prácticas operativas y financieras y que generen impactos de sostenibilidad significativos (reales y potenciales)

Por el Verificador
Fdo. SALVADOR ROMAN GARCIA
AENOR (PAIS VASCO)



Edita: CAJA DE BURGOS
Maqueta: LAGEN Comunicación, S.L.
Textos: Área de Gestión de RSC
D.L.: BU. 93-2007