

2005

La diferencia es importante



**Informe de Responsabilidad Corporativa 2005,
elaborado siguiendo las directrices del “Global Reporting Initiative”
y bajo la supervisión del Comité de Buen Gobierno
y Responsabilidad Social Corporativa de Caja Castilla La Mancha**



2005



CONTENIDOS		APARTADOS	
Mensaje del Presidente			4
I	Nuestro enfoque	Nuestra Misión	11
		Principales acontecimientos de 2005	12
		Desde 1992, miramos al futuro	14
		Principales magnitudes	17
		Comprometidos con el buen gobierno	18
II	La responsabilidad corporativa en Caja Castilla La Mancha	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	29
		La responsabilidad social, parte del día a día	31
III	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos	39
		Cerca de nuestros clientes	46
		El Compromiso CCM con la satisfacción del cliente	49
		Asumiendo responsabilidad con nuestros productos y servicios	51
IV	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Caja Castilla La Mancha, uno de los mejores lugares	55
		Igualdad de oportunidades y reconocimiento del mérito	56
		Desarrollo profesional	59
		Desarrollo personal	66
V	Contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno	Caja Castilla La Mancha como dinamizador social	71
		El Fondo Social de Caja Castilla La Mancha	76
VI	Minimizando nuestro impacto sobre el entorno	El impacto ambiental del sector financiero	83
		Impulso del compromiso ambiental en CCM	84
		El valor añadido ambiental de los productos	87
Los próximos pasos de CCM			90

5005



Caja Castilla La Mancha presenta públicamente, por primera vez, un informe de Responsabilidad Social Corporativa con objeto de divulgar el estado actual de algunas facetas, importantes pero no únicas, del ejercicio permanente de la función social de la Entidad en el más amplio sentido.

Como entidad de crédito, CCM tiene un primer deber social: realizar una gestión eficiente y rentable de los recursos que le han confiado más de un millón de clientes de todo tipo, directamente como ahorradores individuales o a través de los mercados de capitales. El ejercicio de una buena gestión que procure los mejores niveles de calidad y de consecución de resultados constituye el principal objeto de la responsabilidad de la Caja y de sus gestores; la mejora permanente de la solvencia y de la solidez financiera es la primera respuesta que CCM puede ofrecer a sus clientes como compensación al depósito de confianza que recibe de ellos.

Como Caja de Ahorros española, CCM tiene las características singulares de una naturaleza jurídica y una finalidad social que son peculiares y específicas de estas Entidades. A menudo son confusamente apreciadas en los estados intermedios de la opinión pública y también discutidas con ligereza desde diversos ámbitos. Frente a ello, contamos con la confirmación permanente y continua de que el régimen propio de las Cajas de Ahorros españolas configura un modelo imprescindible en nuestro sistema financiero. La creciente confianza de cada vez más clientes y el progresivo mayor protagonismo en los mercados son buena prueba de ello. CCM forma parte, con orgullo, del conjunto de estas Entidades peculiares y sin duda necesarias en la estructura socio-económica española.

El ejercicio de la función social forma parte de la manera de ser de Caja Castilla La Mancha y determina sus modos de actuar, por su naturaleza, por su finalidad, por las características de su organización corporativa y por su atención y permanente vinculación a los intereses sociales del entorno en que actúa. La Caja es consciente de que responde de la bondad de su gestión y de sus resultados frente a los clientes y los mercados, pero que su responsabilidad por el conjunto de su actividad, no sólo por lo que hace sino por cómo lo hace, va más allá y trasciende al ámbito general de la sociedad de la que forma parte. Por eso, tiene un compromiso más amplio con los intereses sociales contemplados a una mayor escala.

Una parte importante de la función social de la Caja puede enfocarse bajo el prisma de la responsabilidad social corporativa de las empresas. Es una visión relativamente novedosa en España que implica una sistemática de actuación y de divulgación diferentes, pero en todo caso muy cercanas en el fondo a las conductas, actitudes y enfoques propios de esta Entidad. En CCM se ha tenido buen cuidado de incorporar con rapidez el enfoque de responsabilidad social y buena prueba de ello es la constitución del Comité de Buen Gobierno y de Responsabilidad Social Corporativa, de cuya misión, funciones y actividades este Informe da cuenta detallada y bajo cuya supervisión se ha elaborado.

La Caja y el Grupo CCM tiene interés en dar cuenta de su ejercicio de la responsabilidad social de un modo riguroso y que aborde en concreto cada uno de los aspectos y prácticas relevantes según los estándares internacionales más respetados. Este documento no es ni pretende ser un instrumento publicitario, no contiene alardes ni autoalabanzas, no exagera virtudes ni cualidades; simplemente expone el “estado de la cuestión” con relación al año 2005. Este informe ha sido elaborado de acuerdo a la guía 2002 para la elaboración de informes de responsabilidad social corporativa de Global Reporting Initiative y ofrece una representación equilibrada y razonable del desempeño económico social y ambiental de nuestra organización.

Las líneas de cumplimiento del compromiso social de la Caja y el Grupo CCM constituyen la guía de un proceso de mejora continua que responde a la forma de ser de la Entidad y en el que tenemos la satisfacción y la seguridad de contar con los mejores aliados. Con nuestros clientes, que como debe ser son cada vez más exigentes en la atención que la Caja presta a sus intereses y a los de su entorno local, social y ambiental; con las instituciones públicas, las organizaciones sociales y los colectivos ciudadanos del ámbito de actuación de la Caja, especialmente los de Castilla-La Mancha, que nos ayudan a identificar las necesidades y los intereses sociales que requieren una mayor atención. Contamos evidentemente con los empleados de la Caja y del Grupo CCM para escuchar sus planteamientos y, de manera especial, porque su colaboración es imprescindible en el cumplimiento del compromiso social.

Sirva por tanto este primer Informe como inicio de lo que sin duda será una nueva etapa, reforzada, de mayor implicación y compromiso con el entorno económico y social al que nos debemos.

Juan Pedro Hernández Moltó
Presidente



2005



Este Informe de Responsabilidad Corporativa de Caja Castilla La Mancha constituye el primer ejercicio que realiza la entidad con el fin de dar a conocer a sus grupos de interés los principales impactos económicos, sociales y ambientales de su actividad teniendo en cuenta las recomendaciones emanadas de Global Reporting Initiative (GRI). Cabe mencionar a este respecto que la Confederación Española de Cajas de Ahorros es, desde de mayo de 2005, **Organisational Stakeholder de Global Reporting Initiative**, en representación de las Cajas de Ahorros españolas. Así como que Caja de Ahorros de Castilla La Mancha es una de las Cajas de Ahorros participantes en un pionero grupo de trabajo para la evaluación de los nuevos indicadores sociales y medioambientales publicados por GRI para el sector financiero.

Caja Castilla La Mancha es miembro de la Federación de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha y, a través de CECA, de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros y del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros.

Este informe recoge, de forma global, los impactos sociales y ambientales de su actividad. Caja Castilla La Mancha entiende que éste es un proceso de mejora continua y tiene el compromiso de adaptar paulatinamente sus sistemas de gestión y de recogida de información con el fin de mejorar, en sucesivas ediciones, el alcance y la precisión de la información reportada, siempre de acuerdo a las directrices emanadas de Global Reporting Initiative.

Más información sobre Global Reporting Initiative en **<http://www.globalreporting.org>**

Más información sobre el Grupo de trabajo de CECA en **www.ceca.es**

2005



NUESTRA MISIÓN

- **Satisfacer** las necesidades financieras de nuestros ahorradores con una política de innovación y mejora continua en la prestación de servicios.
- **Cooperar** en el desarrollo económico de nuestro entorno.
- **Colaborar** para potenciar el desarrollo social de los territorios en donde estamos implantados.



LO QUE NOS DIFERENCIA

PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS DE 2005

Solidez y compromiso con la tierra

Cumplimiento de los objetivos marcados por el Consejo de Administración. CCM obtuvo un beneficio después de impuestos de 86,84 millones de euros un crecimiento del 18,02% sobre los resultados del año anterior. Por su parte, los recursos gestionados crecieron un 23,17%, hasta los 13.915 millones de euros. La inversión crediticia aumentó un 30,78%, hasta los 10.834 millones de euros de resultado final. La morosidad disminuyó hasta el 0,55%, frente al 0,64% del año anterior.

CCM Corporación logró un beneficio de 22,85 millones de euros, un crecimiento del 28,94% sobre los resultados de 2004. Al término del año, CCM Corporación mantenía posiciones en 62 empresas de distintos sectores de la economía real.

Más para más gente

Durante 2005, la Obra Social de CCM participó en el desarrollo de 4.179 actividades, que llegaron a más de un millón cien mil personas. Asimismo, en diciembre de 2005, la Asamblea General de Caja Castilla La Mancha aprobaba las líneas generales de actuación para el ejercicio 2006, el Presupuesto de Obra Social y Cultural para el ejercicio 2006, que asciende a 20 millones de euros, un crecimiento del 25% sobre el presupuesto aprobado para 2005, de 16 millones de euros. En lo que respecta a la Obra Social propia cabe destacar las actividades llevadas a cabo en 2005 en el Área Social y Sanitaria, donde las 1.679 actividades acometidas llegaron a más de 500.000 personas. Por su parte, en el Área Cultural y de Tiempo Libre, las actividades desarrolladas alcanzaron las 2.276, beneficiando a más de 590.000 personas.

Pioneros en buen gobierno y responsabilidad social

Por mandato del Consejo de Administración de Caja Castilla La Mancha, durante 2005 tomó posesión el Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa. Compuesto por personas de acreditada capacidad técnica, prestigio social y experiencia profesional, tiene como objetivo informar y proponer al Consejo de Administración de CCM la adopción de las normas internas, la implantación de las medidas y la asignación de los recursos que resulten necesarios para el establecimiento y el cumplimiento por CCM de las mejores prácticas de gobierno corporativo, transparencia frente a los mercados y responsabilidad social; así como la verificación e informe periódico sobre su efectividad. Asimismo, durante 2005 fueron aprobados los reglamentos de funcionamiento interno de los Órganos de Gobierno, incorporando las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, y se revisaron los reglamentos de funcionamiento de los Órganos de Apoyo del Consejo en la misma línea.

Aliados de Naciones Unidas en la promoción de la responsabilidad corporativa

Previa propuesta del Comité para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa, el Consejo de Administración de CCM aprobó por unanimidad la adhesión de CCM a los diez principios de comportamiento recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. La adhesión al Pacto Mundial constituye la unión de CCM a una iniciativa de Naciones Unidas, en virtud de la cual CCM se compromete a llevar a la práctica, en su estrategia y todas sus operaciones, una serie de principios relacionados con la protección de los derechos humanos y laborales, con la preservación del medio ambiente y con el combate a la corrupción.

Nuevas alianzas para nuevos negocios

CCM y el portugués Banco Espirito Santo sellaban una alianza de tres años de duración para desarrollar actividades en “áreas de negocio de interés común”. El acuerdo de colaboración aplica, sobre todo, a la actividad de banca de inversión, y presenta diferentes frentes de actuación conjunta. Para el seguimiento de la alianza se constituía un comité específico, compuesto por los presidentes de ambas entidades y dos representantes más de cada organización. La alianza, prorrogable por el mismo período de tiempo, se circunscribe a la Península Ibérica, las Islas Baleares y las Islas Canarias.

CCM Corporación continúa apoyando a los emprendedores

Varios centenares de empresarios asistieron en 2005 a la convención de CCM CORPORACION, empresa participada al 100% por Caja Castilla La Mancha que nació hace cinco años con el propósito de potenciar los vínculos de la entidad con el mundo empresarial y establecer nuevas líneas de negocio más allá de la actividad puramente financiera, fomentando la innovación y las iniciativas emprendedoras. El Grupo Caja Castilla La Mancha, en línea con su estrategia de crecimiento, apostó hace años de manera decidida por la inversión en empresas y en sectores ajenos al financiero, vertebrando esa política a partir de un vehículo empresarial que se denominó CCM Corporación, que permitía, por un lado, centralizar la gestión de las inversiones existentes y, por otro, impulsar la entrada en el capital de nuevas sociedades.

Más cerca de nuestros clientes

Caja Castilla La Mancha tenía a finales de 2005 un total de 2.459 empleados y 486 oficinas dando servicio a cerca de un millón de clientes. Durante el año, la red comercial de CCM creció en 29 oficinas, se continuó con la senda de creación de empleo. Asimismo, CCM continuó ampliando mercados y creciendo en su cifra de clientes. Durante 2006, Caja Castilla La Mancha tiene previsto abrir más de treinta nuevas oficinas.

Caja Castilla La Mancha da servicio a sus clientes también en aquellas poblaciones que, por su reducido tamaño, no cuentan con oficinas físicas de CCM. A finales de 2005, Caja Castilla La Mancha disponía de 284 ventanillas desplazadas dando cobertura a 271 poblaciones, así como de una Oficina Móvil que da servicio en 24 localidades.

DESDE 1992, MIRAMOS HACIA EL FUTURO

La historia de un compromiso

Caja Castilla La Mancha, respondiendo a su propósito histórico inicial, carece de ánimo de lucro. El excedente que logra con sus actividades debe atender a dos funciones decisivas para CCM: reforzar su capitalización y atender a las necesidades de la Obra Social y Cultural que constituye el núcleo de su función social. Ambas funciones son la base de su raíz social y del sólido compromiso con el territorio.

Las Cajas de Ahorro tienen su origen fundacional en los Montes de Piedad. Éstos eran instituciones de préstamo benéfico, con pequeño interés y garantía prendaria. Su origen último se atribuye a la Orden de los Franciscanos, que desarrolló el primer Monte de Piedad en Perugia en 1462.

Las Cajas de Ahorro propiamente dichas se originaron en Europa en la segunda mitad del siglo XVIII. A España llegaron relativamente tarde, en el siglo XIX, y han evolucionado gradualmente hasta su definición actual. Las Cajas de Ahorro nacieron como un elemento de desarrollo social y de mejoramiento del país, aspirando a la inclusión en el sistema financiero y de propiedad a las clases más desfavorecidas de la sociedad.

En la actualidad, las Cajas de Ahorro en general, y Caja Castilla La Mancha en particular, son entidades de crédito plenas, con libertad y equiparación operativa completa al resto de las que integran el sistema financiero español. Están constituidas bajo la forma jurídica de fundaciones de naturaleza privada, con finalidad

“Caja Castilla La Mancha no sólo quiere ser la mejor opción para sus clientes, también quiere ser una opción diferente”

social y actuación bajo criterios de mercado aunque revirtiendo a la sociedad, a través de la Obra Social y Cultural, una parte importante de los excedentes obtenidos.

“Hoy en día, las Cajas de Ahorro atienden las necesidades financieras del 96,3% de la población a través de su propia red de oficinas y las del restante 3,7% de manera itinerante”

Las Cajas de Ahorros están especializadas en la canalización del ahorro popular y en la financiación de las familias y de las pequeñas y medianas empresas. Asimismo, tienen una fuerte raíz local, con una densa red de oficinas de implantación fundamentalmente regional.

Crecimiento rentable

Caja Castilla La Mancha orienta su actividad fundamentalmente a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias. Caja Castilla La Mancha tiene una fuerte raíz local, siendo su misión proporcionar servicios financieros a todas las capas de la población y destinar parte de sus beneficios al desarrollo y bienestar de la sociedad.

En la actualidad, la red comercial está formada por 486 oficinas, tras la apertura en este ejercicio de nuevas oficinas en Andalucía, Aragón, Castilla y León, Madrid, Murcia y Valencia.

Durante el 2005 se ha continuado con la estrategia de una prudente y selectiva política de expansión de la red comercial en zonas fuera del área tradicional y de acercar la oficina al cliente, dando prioridad a la atención directa y personalizada. La principal garantía de expansión del negocio del

“Queremos ser una de las principales entidades financieras españolas, moderna, rentable y comprometida con aquellos a los que servimos”

CLAVES ESTRATÉGICAS DE CAJA CASTILLA LA MANCHA

Gestión segmentada del margen para asegurar rentabilidad de cada cliente.
Reducción tasa de morosidad

Atención a las necesidades de los clientes. Adaptación a cada perfil.
Diseño de productos específicos.

Crecimiento de la inversión crediticia y administración eficiente de los recursos de los clientes

Actuación sobre comisiones para compensar márgenes de intermediación

Expansión territorial

Contención costes de explotación

Crecimiento rentable

Calidad y Satisfacción del cliente

Eficiencia

Caja Castilla La Mancha proporciona servicios financieros a todas las capas de la población y destina parte de sus beneficios al desarrollo y bienestar de la sociedad

Grupo CCM se sustenta en una amplia base de clientes que aumenta año tras año, permitiendo el crecimiento de los recursos gestionados y de la financiación crediticia.

Los crecimientos conseguidos en el ejercicio 2005, tanto en el activo total, con un crecimiento del 22%, como en los créditos a clientes, con un crecimiento del 31%, constituyen el mejor reflejo del crecimiento consolidado que está logrando la Entidad en los últimos años.

Caja Castilla La Mancha afronta el futuro con unas claves de trabajo que superan el ámbito estrictamente económico, donde el crecimiento eficiente, rentable y solvente son condiciones necesarias para alcanzar otros ámbitos que reflejen el compromiso social de Caja Castilla La Mancha, ayudando a reforzar las actuaciones sociales.

“Durante 2005, nuestros clientes realizaron un total de 9.226.479 operaciones por Internet, un crecimiento del 36% sobre las cifras del año 2004”

PRINCIPALES MAGNITUDES

CCM EN CIFRAS				
	2005	2004	Variación %	
Balance (en miles de euros)				
Activo Total	15.338.849	12.555.409	22,17	
Recursos Ajenos	12.449.460	10.170.016	22,41	
Créditos a Clientes	10.642.490	8.110.318	31,22	
Débitos a Clientes	11.116.169	9.296.356	19,58	
Cartera de Valores	3.687.324	3.498.929	5,38	
Recursos Propios Computables	1.193.692	877.426	36,04	
Cuenta de Resultados (en miles de euros)				
Margen de Intermediación	260.261	238.721	9,02	
Margen Ordinario	363.611	322.957	12,59	
Margen de Explotación	179.949	149.427	20,43	
Beneficio antes de Impuestos	136.616	116.756	17,01	
Resultado Consolidado del Ejercicio	101.310	86.044	17,74	
Ratios (en porcentaje)				
			Absoluta	
ROE (Bº Atribuido / Fondos Propios Medios)	17,58	16,63	0,95	
ROA (Bº Neto / Activos Totales Medios)	0,98	1,01	-0,03	
Ratio de Morosidad (individual)	0,55	0,64	-0,09	
Ratio de Cobertura de Morosidad (individual)	354,87	325,10	29,77	
Coefficiente de Solvencia	10,51	10,63	-0,12	
Ratio de Eficiencia	50,51	53,73	-3,22	
Datos Adicionales (en número)				
			Absoluta	%
Empleados	2.459	2.409	50	2
Oficinas	486	457	29	6,3
Clientes	988.546	977.937	10.609	1,08
Parque de Tarjetas	387.165	335.851	51.314	15,2
Terminales de Autoservicio	458	419	39	9,3
Clientes con Servicios Internet	57.106	43.039	14.067	32,6
Número de Operaciones por Internet	9.226.479	6.745.712	2.480.767	36,7
Posicionamiento Sector Cajas (ranking)				
Recursos Ajenos	13	14		
Inversión Crediticia	15	17		
Recursos Propios	22	22		
OBRA SOCIAL 2005				
	PRESUPUESTO EJECUTADO (Miles de euros)	Nº de actividades	Beneficiarios	
Área Cultural y Tiempo Libre	8.350,3	2.276	589.775	
Asistencia Social y Sanitaria	7.224,9	1.679	546.000	
Educación e Investigación	2.455,4	26	24.411	
Patrimonio histórico artístico y natural	1.763,3	198	9.900	

Datos básicos de las Cuentas Anuales Consolidadas de Caja Castilla La Mancha y sociedades dependientes correspondientes al ejercicio 2005, verificadas por la Auditoría externa. Las cifras del ejercicio 2004 han sido adecuadas a la normativa en vigor a partir del 1 de enero de 2005 para permitir la comparabilidad interanual.

COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO

Un proceso participativo de toma de decisiones

El modelo de gobierno corporativo es una de las características más definitorias del compromiso social de las Cajas de Ahorro, en general, y de Caja Castilla La Mancha en particular.

Se trata de un modelo diseñado para el mejor cumplimiento de los intereses de las Cajas de Ahorros y de su finalidad social y que permite participar en la toma de decisiones a un amplio abanico de grupos de interés.

Son fines de Caja Castilla La Mancha:

- Satisfacer las necesidades financieras de sus ahorradores con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios.
- Cooperar en el desarrollo económico del entorno, especialmente en los sectores agrícola, vivienda, turístico, industrial, comercial y de servicios, y en aquellos segmentos de mercado en los que su acción tenga un mayor efecto multiplicador.
- Colaborar con los Organismos Provinciales, Municipales y Autonómicos en el desarrollo social de su ámbito de actuación.

Más información sobre el cumplimiento de la función social de CCM en <http://www.ccm.es>

Los impositores, los empleados, los representantes de los ciudadanos, los fundadores e incluso instituciones de especial interés social, participan de los órganos de gobierno y de las decisiones de la Caja para velar por el cumplimiento de la función social antes descrita. Entre los miembros tanto de la Asamblea General como del Consejo de Administración de CCM, que emana de aquella, se encuentran mayoritariamente personas en representación de organizaciones e instituciones no públicas.

“Una de las entidades pioneras en el desarrollo de iniciativas de buen gobierno y responsabilidad social”

Las Cajas de Ahorro en general, y CCM en particular, son precursoras en el reconocimiento del papel que los grupos de interés deben jugar en el buen gobierno de las organizaciones. Aseguran con su peculiar régimen corporativo que las decisiones tomadas por la organización van a favor del conjunto de la sociedad, especialmente de la más cercana a cada entidad.

GRUPOS DE INTERÉS PRESENTES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CAJA DE AHORROS DE CASTILLA LA MANCHA

Corporaciones Municipales	Impositores	Cortes de Castilla-La Mancha	Entidades Fundadoras	Empleados	Organizaciones e Instituciones no públicas	TOTAL MIEMBROS	
33	44	29	12	13	17	Asamblea General	148
3	5	3	1	1	2	Consejo de Administración	15
1	2	1	1	1	1	Comisión de Control	7
2	2	1	1	1	1	Comisión Ejecutiva	8

El funcionamiento de los Órganos de Gobierno de Caja Castilla La Mancha se ajusta plenamente a la regulación vigente y de manera especial a las más avanzadas reglas de gobierno corporativo. En esta materia es especialmente destacable el respeto más riguroso al deber de información a los componentes de todos los Órganos de Gobierno y el fomento de la participación de éstos en las deliberaciones y en la adopción de acuerdos. En todas estas materias y por iniciativa del Comité de Buen Gobierno, CCM se ha dotado de reglamentos de funcionamiento para sus Órganos de Gobierno y sus Órganos de Apoyo que garantizan especialmente los derechos de información, participación e intervención de quienes componen estos órganos. De este modo, la documentación completa de las propuestas que el Consejo de Administración presenta a la Asamblea General se hace llegar con antelación a los Consejeros Generales. Estos, por su parte, pueden presentar preguntas por escrito a la Asamblea General, con antelación, sobre cualquier asunto que sea de su interés y en relación a las materias competencia de la Asamblea.

“Más de la mitad de los miembros de los órganos de gobierno de Caja Castilla La Mancha representan a la sociedad civil garantizando la debida pluralidad en la toma de decisiones”

Normas para prevenir la aparición de conflictos de interés

Caja Castilla La Mancha dispone de estrictos procedimientos para prevenir la aparición de conflictos de interés. Los Consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Entidad. Si el conflicto resulta de una operación con CCM, el consejero no puede realizarla a no ser que el Consejo apruebe la operación. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstiene de intervenir en la deliberación y decisión sobre la operación a que el conflicto se refiera.

La concesión de operaciones de préstamos, crédito o aval a favor de los componentes del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y el Director General, así como de las personas físicas y jurídicas vinculadas, está estrictamente sujeta a la autorización administrativa de la autoridad competente. Del mismo modo están sujetas a similar intervención cualesquiera transacciones patrimoniales entre CCM y los componentes de Consejo de Administración.

Las operaciones con Instituciones Públicas son realizadas bajo criterios de mercado, aprobadas por el Consejo de Administración y autorizadas por la Consejería competente. También las operaciones con partidos políticos se realizan conforme a criterios de mercado y son aprobadas por la Comisión Ejecutiva de la Entidad. Todo ello con el fin de cumplir con la legislación en vigor y ser transparentes. El informe de Gobierno Corporativo da cuenta de las apariciones de activo en cada ejercicio a los componentes de Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como de las realizadas con Administraciones Públicas que intervienen en la designación de los componentes de los Órganos de Gobierno y de las operaciones de activo con partidos políticos.

Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Caja Castilla La Mancha en <http://www.ccm.es>

Un modelo basado en el equilibrio y la estabilidad

Otra característica notable del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorro y, por ende, de Caja Castilla La Mancha, y alineada con las más recientes recomendaciones de gobierno corporativo, reside en la existencia de un sistema de contrapesos ocupado de velar porque las decisiones del Consejo de Administración cuiden del cumplimiento de la legalidad vigente y respeten los intereses del conjunto de los grupos representados en la Asamblea General. Con tal propósito se constituye la Comisión de Control, que revisa de manera periódica las decisiones que adopta el Consejo de Administración y sus órganos, supervisa la actuación general de la Caja e informa de todo ello a la Asamblea General y a los supervisores estatal y autonómicos, y el Comité de Auditoría.

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar que la gestión del Consejo de Administración cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Caja Castilla La Mancha en <http://www.ccm.es>

La composición interna de todos los Órganos de Gobierno refleja en sus respectivas dimensiones la composición de la Asamblea General, incluida la Comisión Ejecutiva. En su seno tienen presencia todos los grupos de interés representados en la Asamblea General y sus componentes son elegidos con criterios de proporcionalidad.

El mandato de todos los componentes de los Órganos de Gobierno es de seis años. La estabilidad que ofrece a la gestión de la entidad este periodo de mandato se refuerza por el hecho de que los órganos se renuevan parcialmente cada tres años, de modo que los cambios de los Órganos de Gobierno no ponen en riesgo los elementos básicos de la necesaria estabilidad en la gestión.

De conformidad con lo dispuesto en las leyes, los Órganos de Apoyo tienen rango estatutario y permiten con su actuación una intervención más profunda del Consejo de Administración en la gestión de la entidad, la dirección de su actividad y el ejercicio de las funciones de control interno.

Los Órganos de Apoyo se rigen de acuerdo a Reglamentos Internos de funcionamiento que fueron revisados en el año 2005 con el fin de adoptarlos a las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

Así, el Comité de Auditoría de Caja Castilla La Mancha mantiene una relación directa, y no intermediada por ejecutivos y directivos de la entidad, con los auditores externos de CCM. En su composición no incluye a consejeros que sean a su vez ejecutivos de la entidad. Cinco de sus miembros lo son a su vez del Consejo de Administración y dos son Consejeros Generales cuya calificación profesional sobresaliente contribuye a reforzar la independencia del Comité de Auditoría. Los auditores externos se reúnen al menos dos veces al año con el Comité de Auditoría, sin presencia de ejecutivos de la entidad.

Más información sobre el Comité de Auditoría en el Informe Anual de Gobierno Corporativo en <http://www.ccm.es>

“Caja Castilla La Mancha ha sido pionera en el desarrollo de un sistema para verificar la independencia de los auditores externos”

Un modelo en continua mejora y con un firme compromiso social

Caja Castilla La Mancha tiene como fin primordial contribuir al desarrollo social de los territorios en donde tiene presencia. De este modo, lo que se ha venido en denominar responsabilidad corporativa constituye parte consustancial de la razón de ser. Los Órganos de Gobierno deben actuar como garantes de que el quehacer diario de CCM se encamina hacia la consecución del fin establecido.

Para ayudarles en tal fin, la Asamblea General celebrada en diciembre de 2004 acordó la constitución del Comité de Caja Castilla La Mancha para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa. Dicha decisión fue puesta en práctica por el Consejo de Administración en su sesión ordinaria del 27 de abril de 2005.

De este modo, el Comité para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa quedó constituido por ocho miembros, seis de los cuales no ostentan la condición de altos cargos de la entidad y apoyados, actuando como Secretario, por el Secretario General de Caja Castilla La Mancha.

El Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa tiene como fin fundamental informar, asesorar y proponer al Consejo de Administración de CCM:

- La adopción de normas de funcionamiento interno de la entidad.
- La implantación de las medidas y la asignación de recursos necesarios para el establecimiento por la Caja de las mejores prácticas de gobierno corporativo, transparencia a los mercados y responsabilidad social.

Más información sobre las actividades del Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa en <http://www.ccm.es>

Entre las líneas de acción llevadas a cabo por el Comité durante el año 2005 en materia de buen gobierno cabe destacar el análisis realizado de las mejores políticas, procedimientos y normas de gobierno corporativo, aún cuando su cumplimiento no resulte legalmente exigible para Caja Castilla La Mancha.

Por su parte, el Comité inicio las actividades de estudio y análisis encaminadas a:

- Poner en marcha del Proyecto de Código de Buen Gobierno de CCM y, en su caso, de las empresas del Grupo respecto de las cuales Caja Castilla La Mancha sea dominante.
- Implantar un sistema de evaluación permanente sobre el cumplimiento de las reglas, reglamentos, códigos y buenas prácticas implantados en Caja Castilla La Mancha con relación a asuntos de buen gobierno, transparencia y responsabilidad social corporativa.

Caja Castilla La Mancha dispone también de un Órgano de Obra Social, constituido en el seno del Consejo de Administración con carácter permanente y que tiene la modalidad de comisión de estudio. Compuesto por cuatro miembros elegidos por el Consejo de Administración, sus funciones se refieren a la planificación, presupuestos, políticas y actividades de la Obra Social y Cultural de CCM. Entre sus atribuciones destacan:

- Estudio e intervención en los procesos de elaboración, definición, desarrollo y aplicación de criterios, políticas y líneas de actuación.
- Intervención en la tramitación previa a la adopción de acuerdos y decisiones concretas, manteniendo la decisión formal en los órganos de gobierno, dirección o ejecutivos competentes.
- Informar al Consejo de Administración proponiendo acciones concretas en las materias que son de su competencia.

Más información sobre el Órgano de Obra Social en <http://www.ccm.es>

Sistemas avanzados de control del riesgo

Durante 2005, y de acuerdo al marco establecido por el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, Caja Castilla La Mancha continuó desarrollando el proyecto para el control y la gestión del riesgo operacional habiendo optado, de acuerdo a la categorización de Basilea, por el método estándar. Ello exige cumplir con los siguientes requerimientos:

- Desglosar la cuenta de resultados entre las ocho líneas de negocio que fija Basilea II.
- Recoger y registrar los eventos de pérdidas (quebrantos) que se produzcan por los siete tipos de riesgo que se definen en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.
- Implantar un sistema de evaluación cualitativa en todas las áreas de actividad de Caja Castilla La Mancha.
- Implantar un sistema de indicadores de riesgo que contribuya a prevenir posibles quebrantos futuros y sirva de apoyo a la gestión.

Más información sobre el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea en <http://www.bis.org>

Asimismo, Caja Castilla La Mancha participa en un proyecto sectorial sobre riesgo operacional. Participa activamente con el resto de las Cajas adheridas al Proyecto Sectorial para que el desarrollo del mismo se realice con la mayor eficiencia posible.

En el año 2005 formó parte de dos grupos de trabajo creados para el estudio de determinadas cuestiones del Proyecto: “Criterios sectoriales de clasificación de líneas de negocio de acuerdo con el NACB” y “Seguimiento del desarrollo de la herramienta de Indicadores de Riesgo y Planes de Acción”. El primero de ellos concluyó en 2005 y el segundo continúa su curso hasta la finalización de dicho desarrollo.

“Buscamos cada día un nuevo reto y cómo superarlo con confianza y optimismo”

Esta participación activa de CCM en el Proyecto Sectorial durante el año 2005, se ha materializado en la asistencia a 28 sesiones de trabajo. Asimismo, en junio de 2005 se celebraron en la Confederación Española de Cajas de Ahorro las Primeras Jornadas Técnicas Sectoriales de Riesgo Operacional, en las que se abordaron asuntos relacionados con la gestión del riesgo operacional y en donde Caja Castilla La Mancha tuvo la oportunidad de presentar su experiencia con una ponencia titulada “Metodología para la evaluación cualitativa del riesgo operacional”.

Asimismo, en marzo de 2005, el Comité de Dirección de Caja Castilla La Mancha aprobó un plan de carrera para el personal asignado al proyecto de riesgo operacional de CCM, justificado en la necesidad de disponer de personal competente y motivado que permita asegurar una adecuada supervisión y gestión del riesgo operacional en la Caja.

Finalmente, dentro del desarrollo del proyecto del riesgo operacional en Caja Castilla La Mancha se analiza con las Unidades Orgánicas que tienen planes de acción en curso la situación de los mismos y la necesidad de su finalización en el más breve plazo posible, pero de manera eficaz y consiguiendo los objetivos previstos en su implantación.

Prevención del blanqueo de capitales

Durante el año 2005, el objeto primordial se ha centrado en la adaptación de CCM a las nuevas exigencias normativas establecidas sobre medidas de prevención de blanqueo de capitales. La nueva regulación ha servido para introducir el modelo anglosajón de identificación de clientes. El nuevo sistema requiere de la recolección de información sobre el cliente sobre los siguientes asuntos:

- Conocer la naturaleza de la actividad profesional o empresarial.
- Comprobar la veracidad de la información.
- Verificar las actividades declaradas.
- Obtener documentos que guarden relación con la actividad declarada.

Las actividades de CCM en materia de prevención del blanqueo de capitales son lideradas por el Comité Interno de Prevención del Blanqueo de Capitales. En este Comité se integran, junto con los profesionales dedicados a la prevención del blanqueo de capitales, otros profesionales de Caja Castilla La Mancha pertenecientes a las divisiones comercial y financiera, entre otras. De esta manera se difunde la cultura del cumplimiento a lo largo de toda la organización.

Los sistemas aplican al conjunto del grupo Caja Castilla La Mancha. La entidad, de este modo, cuenta con distintos controles diseñados para prevenir el blanqueo de capitales. Entre ellos cabría destacar el programa de auditorías internas, AUDIO, que incluye la aplicación de un procedimiento referido al blanqueo de capitales que verifica el grado de conocimiento de la normativa interna. Se realizan pruebas de campo para comprobar el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

“CCM está implicada activamente en la lucha contra el crimen y el blanqueo de capitales y cuenta con profesionales dedicados en exclusiva a esta materia”

Adicionalmente, tanto los empleados de Caja Castilla La Mancha como los miembros del Comité Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales reciben periódicamente formación sobre la prevención de blanqueo de capitales.

Los miembros del Comité de PBC han estado en continuo conocimiento de las novedades y tendencias relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales, bien a través de cursos externos específicos, bien en el ámbito de las reuniones del propio Comité.

“Caja Castilla La Mancha dispone de un equipo específico con dedicación exclusiva a la prevención del blanqueo de capitales y cualquier forma de tráfico de dinero asociado a actividades delictivas”

CCM dispone de controles informáticos para prevenir el blanqueo de capitales. Dentro de la plataforma informática se ha desarrollado una herramienta específica destinada al análisis y control de operaciones sospechosas, siguiendo el modelo de centralización y descentralización de análisis y gestión de alertas. Asimismo, en base a lo establecido en la Ley 12/2003, de prevención y bloqueo de financiación de terrorismo, se chequean periódicamente las bases de datos de clientes.

Para el conjunto de los empleados, y a lo largo de todo el año, se han desarrollado numerosas actividades formativas en distintas modalidades. Los cursos son dirigidos a diversas categorías profesionales.

- Empleados de nueva entrada: todos ellos reciben un curso presencial de formación sobre prevención del blanqueo de capitales -con soporte documental-, y formación a distancia vía manual del asistente.
- Empleados de Red Comercial: reciben información de las nuevas tendencias y actualizando los medios audiovisuales utilizados.
- Empleados de Servicios Centrales: se desarrolla un curso presencial de 12 horas con teoría y práctica dirigida específicamente a la casuística típica de su ámbito de trabajo.

En 2005, 257 personas han asistido a cursos de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales. Se ha impartido un total de 2.356 de horas de formación en este tema. De los asistentes, 35% fueron empleados de nueva entrada, 46% directores y subdirectores y 19% personal de auditoría y jefes de zona.

Caja Castilla La Mancha, con la colaboración de todos sus empleados, pone la máxima atención en prevenir las actividades de blanqueo de capitales. Tanto las oficinas actualmente abiertas así como las de próxima apertura disponen de materiales donde se enumeran las conductas y operaciones indicativas más usuales de blanqueo de capitales, además del procedimiento a seguir en caso de detectar indicios y de las correspondientes Normas Operativas.

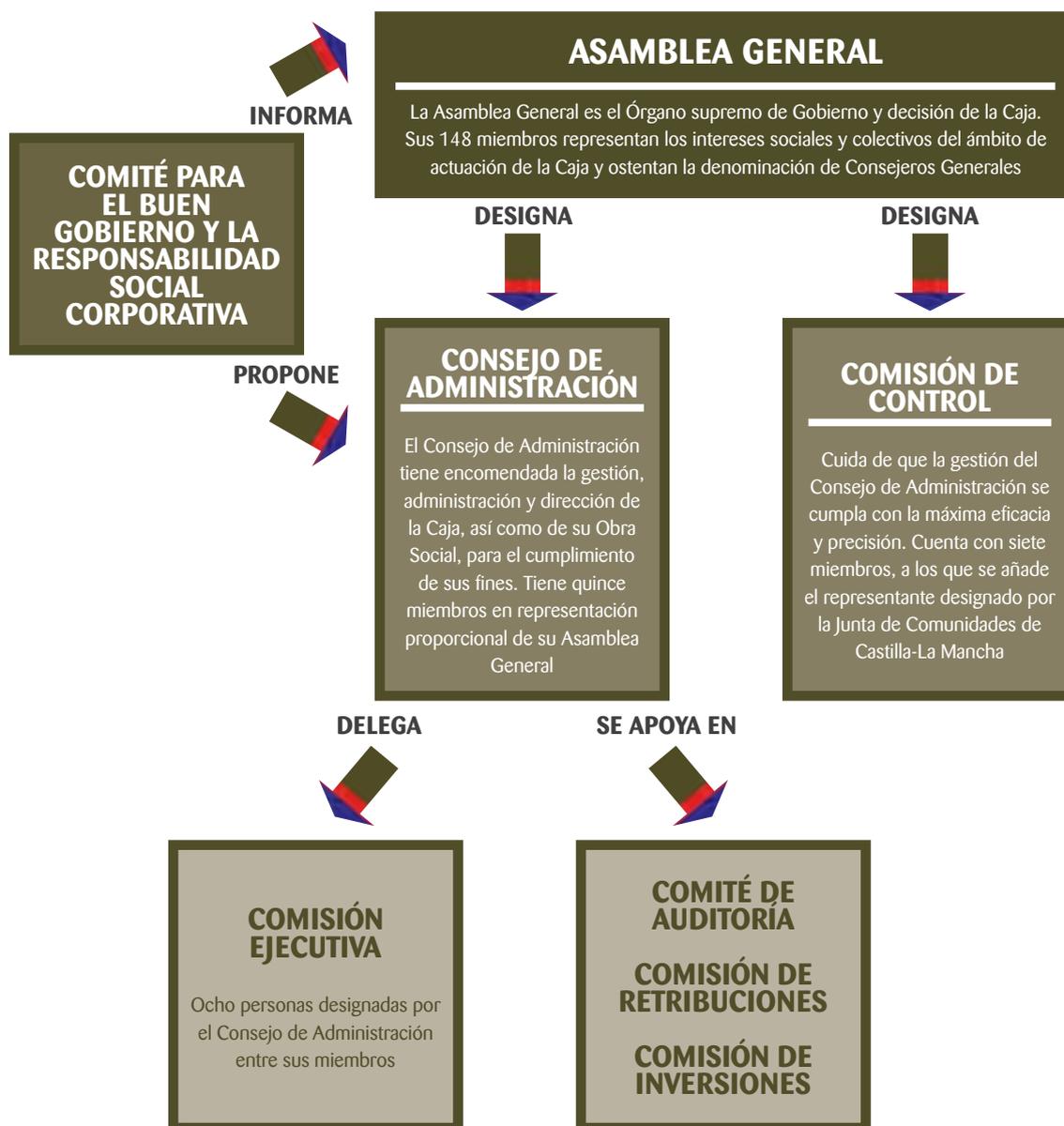
Más información sobre el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Vigilancia de las Infracciones de Control de Cambios en <http://www.seplac.es>

Adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos

Durante 2005, Caja Castilla La Mancha ha continuado con el seguimiento de los planes de acción implantados para la adecuación de CCM a la Ley Orgánica de Protección de Datos. De los dos planes que están en curso, es preciso destacar el de "Gestión integral para el cumplimiento de la LOPD", especialmente destacable por cuanto trata de conseguir la gestión informatizada de ficheros, incidencias, soportes, documentación y recomendaciones, por medio de la adquisición o desarrollo interno de la herramienta apropiada.

Caja Castilla La Mancha está a la vanguardia en las prácticas de Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa en el sector, y mantiene el objetivo de, con la colaboración de su Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa, conseguir que CCM sea un referente en materia de buen gobierno, de transparencia informativa, en la gestión de los riesgos de la actividad y en el ejercicio de sus responsabilidades sociales.

MODELO DE GOBIERNO DE CAJA CASTILLA LA MANCHA



Más información sobre los estatutos, estructuras y procedimientos de gobierno corporativo en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en <http://www.ccm.es>

2005



NUESTRO MODO DE ENTENDER LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La forma de entender la responsabilidad social de CCM es consecuencia del desarrollo de la misión de la Entidad dedicada a satisfacer las necesidades de sus clientes, cooperar en el desarrollo del entorno y contribuir al desarrollo social de los territorios en los que se encuentra implantada.



“El compromiso y el comportamiento responsable son atributos que forman parte consustancial de la razón de ser de Caja Castilla La Mancha”

La aproximación a la responsabilidad corporativa que se realiza desde Caja Castilla La Mancha parte de su fin social como marco y desarrolla una visión de su papel como entidad activa en el impulso de bienestar.

La visión de la Responsabilidad Social Corporativa de Caja Castilla La Mancha

Ser reconocida como un proyecto empresarial líder admirado por su compromiso con la economía real y su capacidad de búsqueda y cooperación para encontrar soluciones innovadoras y eficientes capaces de contribuir decididamente a la confianza y el optimismo de las comunidades a las que atiende.

Esta visión se encuentra sustentada en un proyecto empresarial que trata de hacer las cosas cada día mejor para más gente. Para ello, la Comisión de Buen Gobierno impulsa en la organización planes y programas que hagan realidad este reconocimiento en el día a día de CCM.

Líneas de trabajo del Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa para 2005

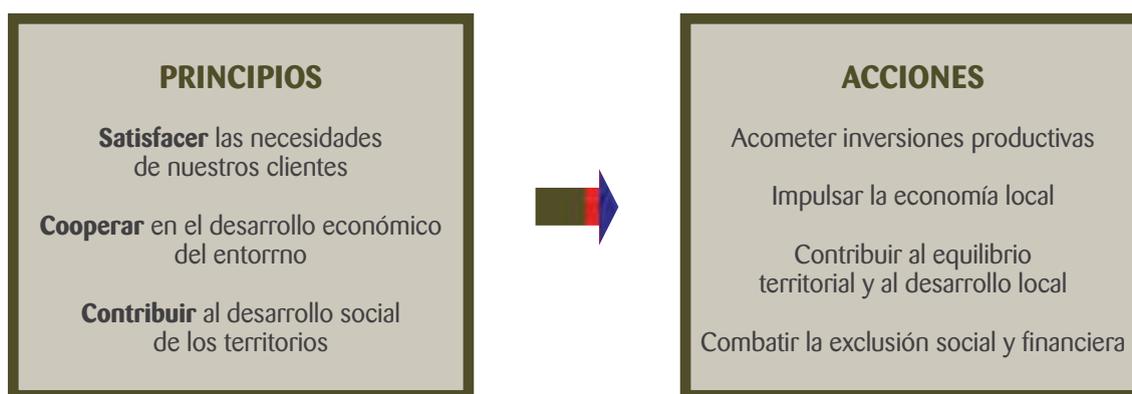
Entre las líneas de trabajo seguidas durante el año 2005 por el Comité se encontraba el estudio y elaboración de propuestas para la definición interna y la implantación de políticas y buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa de la Caja y Grupo CCM. En particular, el Comité promovió internamente la adhesión de la Caja al Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Corporativa (Global Compact), iniciativa auspiciada por Naciones Unidas. Finalmente, la propuesta del Comité fue aprobada por unanimidad por el Consejo de Administración de CCM en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2005. Por otra parte, el Comité desarrolló tareas relacionadas con el estudio y elaboración de propuestas para la implantación de políticas y buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa en CCM y decidió desarrollar una línea de trabajos destinada a fomentar la presencia de Caja Castilla La Mancha en iniciativas relacionadas con la promoción de la responsabilidad social.

“Buscamos las mejores prácticas de gobierno corporativo, transparencia frente a los mercados y responsabilidad social”

Más información sobre el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en <http://www.ccm.es>

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTE DEL DÍA A DÍA DE CAJA CASTILLA LA MANCHA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTE DEL DÍA A DÍA



Detrás de las principales inversiones de nuestro entorno

Caja Castilla La Mancha trabaja para cooperar en el desarrollo económico de su entorno, especialmente en los sectores agrícola, vivienda, turístico, industrial, comercial y de servicios, y en aquellos segmentos de mercado en los que su acción tenga un mayor efecto multiplicador.

Caja Castilla La Mancha es la cabecera de un grupo constituido por un conjunto de empresas participadas directa o indirectamente por CCM y que desarrolla su actividad, principalmente, en el ámbito del negocio financiero (productos y servicios financieros) y en las actividades de producción, transformación y servicios. CCM Corporación, S.A., es la sociedad del Grupo destinada a establecer y mantener una vinculación direc-

“Vocación empresarial con larga tradición de conocimiento financiero”

ta con todos los sectores empresariales, identificando proyectos e inversiones que sean motores del desarrollo industrial, tanto en la propia Región como fuera de ella.

CCM Corporación se establece en el año 2000 con objeto de sistematizar el análisis, la toma de decisiones y la gestión de participaciones empresariales en compañías, no sólo relacionadas directamente con el negocio de CCM como entidad financiera, sino asumiendo posiciones empresariales en proyectos rentables a

medio y largo plazo. Nació con el propósito de potenciar los vínculos de CCM con el mundo empresarial y fomentar nuevas líneas de negocio más allá de la actividad puramente financiera, fomentando la innovación y las ideas emprendedoras.

La corporación como motor de desarrollo económico y cohesión social

CCM Corporación, controlada al 100% por Caja Castilla La Mancha, es la sociedad del grupo encabezado por CCM destinada a establecer una vinculación directa con todos los sectores empresariales, identificando proyectos e inversiones que sean motor del desarrollo industrial. Se estableció en el año 2000 con el objetivo de sistematizar el análisis, la toma de decisiones y la gestión de participaciones industriales en compañías, no sólo relacionadas directamente con el negocio de la Caja Castilla La Mancha como entidad financiera, sino asumiendo posiciones empresariales en proyectos rentables a medio y largo plazo.

CCM Corporación tiene los siguientes objetivos:

- formar un grupo sólido de empresas participadas,
- fortalecer la gestión de las participadas, a través de su análisis integrado y seguimiento
- asumir iniciativas empresariales emprendedoras en la región, que permitan la creación de riqueza en el territorio
- ampliar la vinculación de CCM con el mundo empresarial, gracias a la proximidad de CCM Corporación a las necesidades del empresariado, conocimiento profundo de los sectores productivos, del entramado empresarial y sus organizaciones e
- invertir en proyectos innovadores y en sectores estratégicos, adecuando la inversión a su rentabilidad.

Más información sobre CCM Corporación en <http://www.ccmcorporacion.es/>

Impulsar la economía local

Caja Castilla La Mancha desempeña una importante labor de impulso de la economía local satisfaciendo las necesidades de financiación de los distintos sectores productivos. De hecho, las PYMES y los autónomos representan una buena parte de los clientes de CCM.

Nº CLIENTES TITULARES	AÑO 2005
Sector Público	1.728
Empresas	32.707
Otros colectivos de personas jurídicas	15.869
Particulares	938.242
TOTAL	988.546

CCM tiene una especial presencia en el mundo cooperativo, donde ofrece productos especializados a este colectivo. El compromiso de CCM con este sector tiene su razón de ser en el importante peso de la agricultura en los territorios en donde Caja Castilla La Mancha está presente. Gran parte de la economía de esos lugares se basa en la producción agraria y muchos de sus clientes pertenecen al sector agroalimentario, en el cual las cooperativas son parte fundamental y protagonista.

“Impulsamos proyectos de gente que tiene ilusión y la convicción de estar creando futuro.”

Por ello, procurando dar respuestas profesionales a problemas técnicos de instalaciones, formación, producción, comunicación y distribución, Caja Castilla La Mancha pone a disposición de Cooperativas y cooperativistas un Paquete de Productos Especializados. Se trata de un amplio conjunto de ayudas y soluciones ofrecidos con el objetivo de contribuir al pleno desarrollo empresarial de las Cooperativas, facilitando herramientas que simplifiquen su gestión, y sirviendo de apoyo para el acceso a las Nuevas Tecnologías.

Asimismo, CCM desarrolla y pone en funcionamiento su Portal de Cooperativas ofreciendo, de forma gratuita, la posibilidad de que aquellas que lo deseen tengan su propio espacio en Internet. Con sus propias señas de identidad, como escaparate en la Red de las marcas y productos que producen, y con la finalidad principal de iniciar y establecer nuevos canales de comunicación y comercialización.

Caja Castilla La Mancha entiende que permaneciendo cercana a las cooperativas y al sector agroalimentario está contribuyendo decisivamente al desarrollo de los territorios en donde está presente.

Más información en el Portal Cooperativas de CCM, en <http://portal.ccm.es/agrario/wcoop/index.htm>

Contribuir al equilibrio territorial y al desarrollo local

Caja Castilla La Mancha es una entidad pegada al territorio. El compromiso de Caja Castilla La Mancha con el territorio se pone de manifiesto en su voluntad de prestar servicio allá donde están sus clientes, manteniendo una densa red de oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes.

Las oficinas de las que Caja Castilla La Mancha dispone en el mundo rural contribuyen a combatir la exclusión financiera de un importante segmento de población.

La presencia de Caja Castilla La Mancha en pequeñas poblaciones constituye un factor que contribuye a asentar la población al territorio, ayudando a evitar el despoblamiento rural.

“Caja Castilla La Mancha no cierra oficinas en el ámbito rural y mantiene el firme compromiso de no sustituirlas por la banca electrónica. El 30% de las oficinas rehabilitadas en 2005 están situadas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes”

	RURAL (poblaciones menores de 5.000 habitantes)	URBANA (poblaciones mayores de 5.000 habitantes)
Nº Oficinas	231	255

Basado en códigos INE 2005

En los últimos años, Caja Castilla La Mancha ha venido manteniendo la política de crecer en su red de oficinas, tal y como se pone de manifiesto en su Plan de Expansión 2005-2007, que contemplaba la apertura de 93 nuevas oficinas. El Plan de Expansión establece como objetivo la apertura de oficinas hasta un total de 550 a finales de 2007.

Actualmente la Red de Oficinas de CCM da cobertura a la práctica totalidad de poblaciones con más de 1.000 habitantes en Castilla-La Mancha y 90 oficinas más, presentes en 13 provincias distintas.

“Más del 80% de las 486 oficinas de Caja Castilla La Mancha están situadas en sus zonas tradicionales de actuación”

Para poder estar presentes en localidades de Castilla-La Mancha donde no se disponen de oficinas así como en instituciones públicas y privadas, CCM dispone de 284 ventanillas desplazadas que dan cobertura a 271 poblaciones.

“Más cerca, 300 puntos de atención a poblaciones muy pequeñas”

Oficinas móviles donde no llegan las oficinas tradicionales

Caja Castilla La Mancha cuenta con una Oficina Móvil que da servicio a 24 localidades cuyo tamaño no es suficiente como para contar con una oficina permanente. Las Oficinas Móviles se crearon con el propósito de cubrir las necesidades de los clientes en pequeñas localidades rurales, para hacer posible a la población de dichas localidades tanto el acceso a toda la información financiera, como a todos los servicios financieros que se prestan en el resto de las oficinas. Estas oficinas están equipadas con la tecnología más precisa: Comunicaciones por satélite, Cajero automático accesible desde fuera de la Oficina y operativo con cualquier tarjeta convencional, medidas de seguridad electrónicas y personales. Las instalaciones han sido especialmente diseñadas para facilitar el acceso de clientes de avanzada edad o con impedimentos físicos.

Combatir la exclusión social y financiera

Caja Castilla La Mancha tiene entre sus funciones como organización combatir la exclusión social y financiera; y así queda expresado en sus compromisos formales. Esta función social se realiza tanto desde la perspectiva del negocio como desde la perspectiva de la obra social y cultural.

Negocio

El negocio de Caja Castilla La Mancha ayuda a paliar la exclusión social y financiera a través de productos dirigidos a combatir problemas sociales o prestar servicios a colectivos en especial riesgo de exclusión.

Caja Castilla La Mancha está adherida al convenio de colaboración con el Instituto de Crédito Oficial a fin de disponer de un instrumento financiero dirigido a aquellas microempresas, personas físicas o actividades económicas que encuentren dificultades de acceso a los canales habituales de financiación y que cuenten con un proyecto de inversión viable.

En lo que se refiere a los servicios dirigidos al colectivo de inmigrantes, CCM participa como socio en el proyecto BEM (Bienvenido Emigrante) que nace con una vocación de ser líder en la prestación de servicios a este colectivo, favoreciendo su integración y desarrollo. El objetivo es crear

“En la actualidad, el proyecto BEM (Bienvenido Emigrante) ya cuenta con diez oficinas en Castilla-La Mancha”

una red de oficinas multiservicios con áreas diferenciadas donde se ofrecen un amplio abanico de productos/servicios (financieros, seguros, telecomunicaciones, asesoría jurídica, inmobiliaria, laboral,...) en un amplio horario de atención.

Además, Caja Castilla La Mancha colabora con CEDERCAM, Asociación para el Desarrollo de Castilla-La Mancha, financiando a las Redes y Grupos de Acción Local (órganos gestores de los programas de desarrollo rural) cuya finalidad es la creación de estructuras económicas y sociales que permitan equiparar las rentas de las zonas más desfavorecidas con las que no lo están y evitar el despoblamiento que se viene produciendo en el territorio rural de la Unión Europea.

“Servicios financieros pegados al territorio que promueven la inclusión social y el impulso a los emprendedores”

Caja Castilla La Mancha ha puesto también en el mercado una tarjeta dirigida especialmente al colectivo de inmigrantes, la Tarjeta Interpaís, mediante la cual el residente en nuestro país dispone de un medio más económico frente a otros sistemas para el envío de dinero a sus familiares en el país de origen. Su funcionamiento contempla la emisión de una tarjeta con un límite disponible a designar por

el interesado totalmente flexible, de tal manera que una vez recibida por el beneficiario en el país de origen podrá hacerla efectivo a través de las redes internacionales de cajeros automáticos.

Asimismo, durante 2005, Caja Castilla La Mancha participó en una campaña al objeto de contribuir al desarrollo del “tercer mundo” mediante la entrega de premios entre aquellas ONG adheridas. Su funcionamiento contemplaba un sistema de votación (vía Internet) por parte de titulares de Tarjeta Visa Euro 6000 a los proyectos de desarrollo, educación, sanidad o lucha contra el hambre presentados por las ONG. Los diez proyectos más votados recibían una donación de 6.000 euros cada uno. Igualmente se realizó un sorteo general de 6.000 euros entre todos aquellos que no obtuvieron votos suficientes para obtener la donación de manera directa. Resultaron agraciadas con ayudas de 6.000 euros: Cooperación Honduras, Kupu Kupu Niños de Bali, Fundación Vicente Ferrer, Acción por la Infancia, Médicos Sin Fronteras, Cruz Roja Española, Agermanagment Sense Fronteres, Asociación Humanitaria Niños del Choco, Asociación África Viva y Akuna.

Eficiencia en nuestra contribución social

La Obra Social y Cultural de Caja Castilla La Mancha cumple una importante función como herramienta para combatir la exclusión social en aquellas zonas en donde la Caja está presente.

Las actividades de participación social de Caja Castilla La Mancha se distribuyen en distintas áreas, en las que se agrupan las distintas actividades, programas y proyectos desarrollados.

Con el propósito de velar porque las actividades de la obra social de Caja Castilla La Mancha sean adecuadas a las necesidades del territorio donde está presente, la entidad dispone también de un Órgano de Obra Social, constituido en el seno del Consejo de Administración con carácter permanente. Está integrado por cuatro miembros elegidos por el Consejo de Administración de entre sus componentes. Sus principales funciones están centradas en la planificación y la elaboración de presupuestos, políticas y actividades de la Obra Social y Cultural de Caja Castilla La Mancha.

“El total de acciones socioculturales acometidas por Caja Castilla La Mancha en 2005 ascendió a 4.179 resultando beneficiadas más de un millón cien mil personas”

A través de su Área Social y Sanitaria, Caja Castilla La Mancha desarrolla actividades de integración social y cooperación internacional. Así La Obra Social de CCM reafirma su compromiso con los sectores más desfavorecidos de la sociedad a través de un programa de actuación global del cual la Convocatoria de Ayudas Sociales es un instrumento fundamental a la hora de distribuir aportaciones entre las asociaciones y ONG's sin ánimo de lucro que vienen desarrollando su labor dentro de las diferentes áreas de trabajo social:

- Discapacidad física, psíquica y sensorial.
- Prevención y tratamiento de enfermedades.
- Drogodependencias.
- Colectivos en riesgos de exclusión social y minorías étnicas.
- Inmigración.

Caja Castilla La Mancha desarrolla algunas de las actividades benéficas más reseñables en aquellas zonas en donde tiene presencia. Su Obra Social cuenta con un presupuesto estimado de alrededor de 20 millones de euros para 2006 lo que la convierte en una de las entidades filantrópicas más importantes de sus zonas de actuación.

Más información sobre la Obra Social y Cultural de CCM en <http://www.ccm.es>

2005



CCM, ESPECIALIZADA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLECTIVOS

Caja Castilla La Mancha mantiene su firme apuesta por crecer en su número de clientes, incidiendo en la creación de valor para los mismos. En 2005, el número total de clientes alcanzó la cifra de 988.546.

Caja Castilla La Mancha adapta su oferta a las distintas necesidades de los distintos colectivos a los que se dirige.



Empresas

CCM tiene como misión promover el desarrollo económico en los territorios donde opera. Por ello, uno de los colectivos fundamentales a los que da servicio es el sector empresarial. CCM ha creado una serie de productos y servicios que se ajustan a las necesidades empresariales y que les facilitan el desarrollo de su trabajo, como son el leasing, renting y factoring o el confirming.

A lo largo de 2005, Caja Castilla La Mancha ha establecido distintos convenios de colaboración con el sector privado. Destacan por su relevancia los alcanzados con la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha (CECAM), o con la Federación de Empresas de Formación de Castilla-La Mancha.

Además, CCM ha firmado numerosos convenios con colectivos de profesionales tales como con el Colegio Oficial de Economistas de Madrid, Colegio Oficial de Secretarios, Interventores y Tesoreros de Administración local de Albacete, Colegio de Psicólogos de Castilla-La Mancha entre otros.

CCM Corporación

CCM está firmemente comprometida con su territorio, dedicando una especial atención a su entorno más cercano, Castilla-La Mancha. Por esta razón CCM, quiere seguir manteniendo esta cercanía y calidad con su territorio local, al mismo tiempo que expandirse y crecer como entidad financiera para poder establecer relaciones con otras empresas a nivel nacional e internacional. Con este propósito CCM ha creado CCM Corporación a partir de la cual, desarrollará un proceso de toma de participaciones en compañías no sólo relacionadas directamente con su negocio como entidad financiera, sino asumiendo riesgos empresariales en proyectos rentables a medio y largo plazo. De esta forma CCM apuesta por las iniciativas emprendedoras y la innovación.

Más información <http://www.ccmcorporacion.es/>

Productos que protegen de la inflación

Caja Castilla La Mancha es pionera en poner en el mercado productos que protegen a sus clientes de los efectos de erosión de la riqueza provocados por la inflación. Así, Caja Castilla La Mancha puso en el mercado el depósito inflación, depósito a plazo fijo con la garantía del 100% del capital que permite preservar la capacidad de poder adquisitivo al referenciar su rentabilidad al índice armonizado de precios al consumo de la zona euro y que adicionalmente cuenta con un componente extra de rentabilidad de carácter fijo.

Agricultores y Cooperativas

CCM es consciente de la gran importancia del sector agroalimentario en sus zonas de implantación histórica, y está decidida a contribuir y apoyar a todas las personas que trabajan y viven de la Agricultura. CCM pone un especial interés en las Cooperativas como parte fundamental de este sector.

Para ello ha creado un conjunto de servicios especializados y ayudas con el objetivo de contribuir a las necesidades financieras y trabajo diario de este sector.

Línea ICO	Línea de financiación suscrita al Instituto de Crédito Oficial (ICO). La Línea Sequía 2000 está destinada a titulares de explotaciones extensivas de ganado y de explotación agrarias afectadas por la sequía y otras adversidades climáticas. Más información en http://www.agrocaja.es/productosCCM/cooperativas.shtml
Seguros agrarios	Bajo este servicio se aseguran todo tipo de productos agrícolas y hortofrutícola en caso de contingencias imprevistas. Cubriendo el 100% en caso de daños causados por pedrisco o incendio y hasta un 80% en caso de helada, viento huracanado e inundaciones. Más información en http://www.agrocaja.es/productosCCM/cooperativas.shtml
Seguros agrarios específicos	CCM cuenta con una amplia gama de seguros, especializados en el tipo de producto agrario. Destacan los seguros del vino, del ajo, la cebolla y el girasol. Más información en http://www.agrocaja.es/seguros/SEGUROS_AGRARIOS.shtml
Anticipo de subvención	CCM anticipa el importe de las subvenciones que percibirá el cliente, por pertenecer al sector agrario y/o ganadero, en condiciones preferentes. Más información en http://www.agrocaja.es/productosCCM/cooperativas.shtml
Financiación de circulante y Crédito Campaña	Cuentas de Crédito especialmente diseñada para financiar a corto plazo, en caso de necesitar cubrir faltas puntuales de liquidación, para atender con puntualidad a los proveedores cuando los clientes no generan los recursos a tiempo. Más información en http://www.agrocaja.es/productosCCM/cooperativas.shtml

Caja Castilla La Mancha responde a sus clientes

CCM no sólo responde con servicios especializados a clientes del sector Agropecuario y sus Cooperativas, sino que ha puesto los medios para facilitar a estos toda la información de sus respectivos sectores, accesible a través de Internet en los portales creados al efecto por Caja Castilla La Mancha.

Más información en el Portal Agrario de CCM <http://portal.ccm.es/agrario/servicios/srvespe.shtml> -
Más información en el Portal de Cooperativas de CCM <http://portal.ccm.es/agrario/wcoop/index.htm> -

Además, Caja Castilla La Mancha organiza cursos de formación dirigidos a cooperativas y relacionados con diversas áreas relativas a la explotación agraria, como fitosanitarios, técnicas de cultivo, agricultura ecológica, reconversión y modernización de la explotación.

Más información en <http://portal.ccm.es/agrario/servicios/srvespe.shtml>

CCM colabora también con la Red de Centros de Desarrollo Rural de Castilla-La Mancha (CEDERCAM) financiando a las Redes y Grupos de Acción Local (órganos gestores de los programas de desarrollo rural) cuya finalidad es la creación de estructuras económicas y sociales que permitan equiparar las rentas de las zonas más desfavorecidas con las que no lo están y evitar el despoblamiento que se viene produciendo en el territorio rural de la Unión Europea y en algunas de las zonas geográficas de especial interés para Caja Castilla La Mancha. El convenio con CEDERCAM, tal y como recoge la addenda acordada en 2004 tiene por objeto, entre otros:

- Incorporar una línea de crédito/anticipo de las ayudas que concede la Consejería de Agricultura para las redes regionales.
- Facilitar a grupos de acción local una línea de financiación para anticipo de fondos Leader Plus y Proder II.
- Hacer extensivas las condiciones del Convenio con CEDERCAM y de estos nuevos productos al resto de redes y grupos no integrados en CEDERCAM.

CCM ha establecido una serie de convenios y ayudas de colaboración destinadas a los agricultores. A lo largo de 2005, se han firmado numerosos convenios como el alcanzado con la delegación regional de la Asociación Nacional de Jóvenes Agricultores (ASAJA) con el objeto de financiar campañas, compra de naves agrícolas, viviendas y fincas rústicas. También cabe destacar el convenio de colaboración con la Asociación Campo Arañuelo, destinada a la financiación de capital circulante y para inversión en activos fijos de la pequeña y mediana empresa. También se ha firmado el convenio de colaboración con la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos de Castilla-La Mancha (UPA), para la financiación de campañas y anticipo de subvenciones. Y un convenio con la Asociación de Productores de Carne de Vacuno (APROVAC) para el anticipo de subvenciones, financiación en capital circulante o bien en activos fijos.

“Caja Castilla La Mancha colabora con las principales organizaciones agrarias y ganaderas de sus zonas de actividad”

Caja Castilla La Mancha también ha alcanzado convenios específicos con las instituciones correspondientes. Cabría destacar los referentes a la reestructuración del viñedo y la financiación de campañas para viticultores, bodegueros, cooperativas, y para oleicultores y almazaras.

CCM se compromete a promover la diversificación económica en zonas rurales, prueba de ello son la gran cantidad de convenios establecidos con el sector Agropecuario y los productos y servicios especializados que pone a su disposición. Finalmente cabe mencionar el convenio de colaboración firmado en 2005 con las Asociaciones Acogidas al Programa de Desarrollo y Diversificación Económica de Zonas Rurales, que da prueba de este compromiso.

Caja Castilla La Mancha líder en la prestación de servicios para jóvenes

El de los jóvenes ha sido un segmento demográfico al que las cajas de ahorro han estado, tradicionalmente, muy cercanas. Ya el Real Decreto 2.532 de 21 de noviembre de 1929 establecía especiales condiciones para los jóvenes, determinando que podían disponer de sus cuentas desde los catorce años, mucho antes de la mayoría de edad.

Caja Castilla La Mancha trata de dar respuesta a las necesidades financieras de los jóvenes, siendo líder en la prestación de servicios a este grupo demográfico en sus zonas de implantación más destacada. CCM ha desarrollado una serie de productos y servicios financieros que dan respuesta a las principales necesidades de los jóvenes.

Asimismo, Caja Castilla La Mancha ha creado un portal corporativo especializado en los jóvenes, donde se ofrece la posibilidad de comprar entradas de conciertos, colaborar con una ONG, tener acceso a los principales parques naturales de la región así como la disponibilidad y acceder a viajes y campamentos entre otros. También, Caja Castilla La Mancha ofrece tarjetas diseñadas para jóvenes, de forma que puedan disfrutar de las ventajas asociadas a los carnés joven promovidos por los organismos de juventud de las diferentes Comunidades Autónomas.

Más información en <http://portal.ccm.es/joven/joven.shtml>

Préstamo Vivienda Joven

Caja Castilla La Mancha alcanzó un acuerdo con el gobierno de Castilla-La Mancha para facilitar el acceso a la vivienda de los menores de 35 años. Ofrece tipos de interés bonificado. Durante el año 2005 se han realizado 2.809 operaciones de vivienda joven financiando un importe superior a los 315 millones de euros.

Más información sobre la Hipoteca Vivienda Joven en <http://www.viviendajovencm.com/4.htm>

Programa de becas

En 2005 se aprobó la formalización de un nuevo Convenio de Colaboración con la Consejería de Trabajo y Empleo de la JCCM, para el desarrollo del Programa de Becas. Dentro este Convenio, CCM ofrece jóvenes titulados préstamos para hasta un total de 2.500 becas con un valor total de 4,8 millones de euros. El coste de los intereses, con una previsión de 40.000 euros anuales, correrá a cargo de la Obra Benéfico Social.

Ayudas para ampliación de estudios

Caja Castilla La Mancha ofrece productos financieros en condiciones especiales destinados a los jóvenes que quieran acceder a estudios en el extranjero o realizar un programa de estudios de postgrado. En el caso de las becas europeas ERASMUS, Caja Castilla La Mancha ofrece una ayuda económica adicional a la concedida por la universidad. El becario ERASMUS recibe entre 240 y 300 euros, dependiendo de la duración de su estancia, fruto de las aportaciones de la Agencia Nacional Erasmus, Caja Castilla La Mancha y la propia Universidad de Castilla-La Mancha. El mismo enfoque es seguido en lo que respecta al programa LEONARDO, que promueve la formación en prácticas en empresas europeas.

Asimismo, Caja Castilla La Mancha ofrece la posibilidad a los jóvenes de financiar, en condiciones favorables, sus programas de estudios superiores o de postgrado.

Formación profesional

Caja Castilla La Mancha apoya la inserción de los jóvenes en el mundo laboral a través de varias iniciativas:

Fundación Virtus, formación para el empleo en técnicos para el futuro aeropuerto de Ciudad Real.

Adicionalmente, Caja Castilla La Mancha participa en los programas “Prácticas en Empresas” cuyo objetivo es mejorar la capacitación y experiencia de jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, en situación de desempleo, a través de la realización de prácticas, con una duración de seis meses, para facilitar su inserción laboral.

Más información en <http://sacm.jccm.es/siaci/descripcion.asp?CodigoServicio=E35>

Además, Caja Castilla La Mancha ha establecido un convenio con la Junta de Comunidades para el establecimiento de carnés, tarjetas y cuentas, así como las condiciones de la línea financiera joven para jóvenes de Castilla-La Mancha.

Inmigrantes

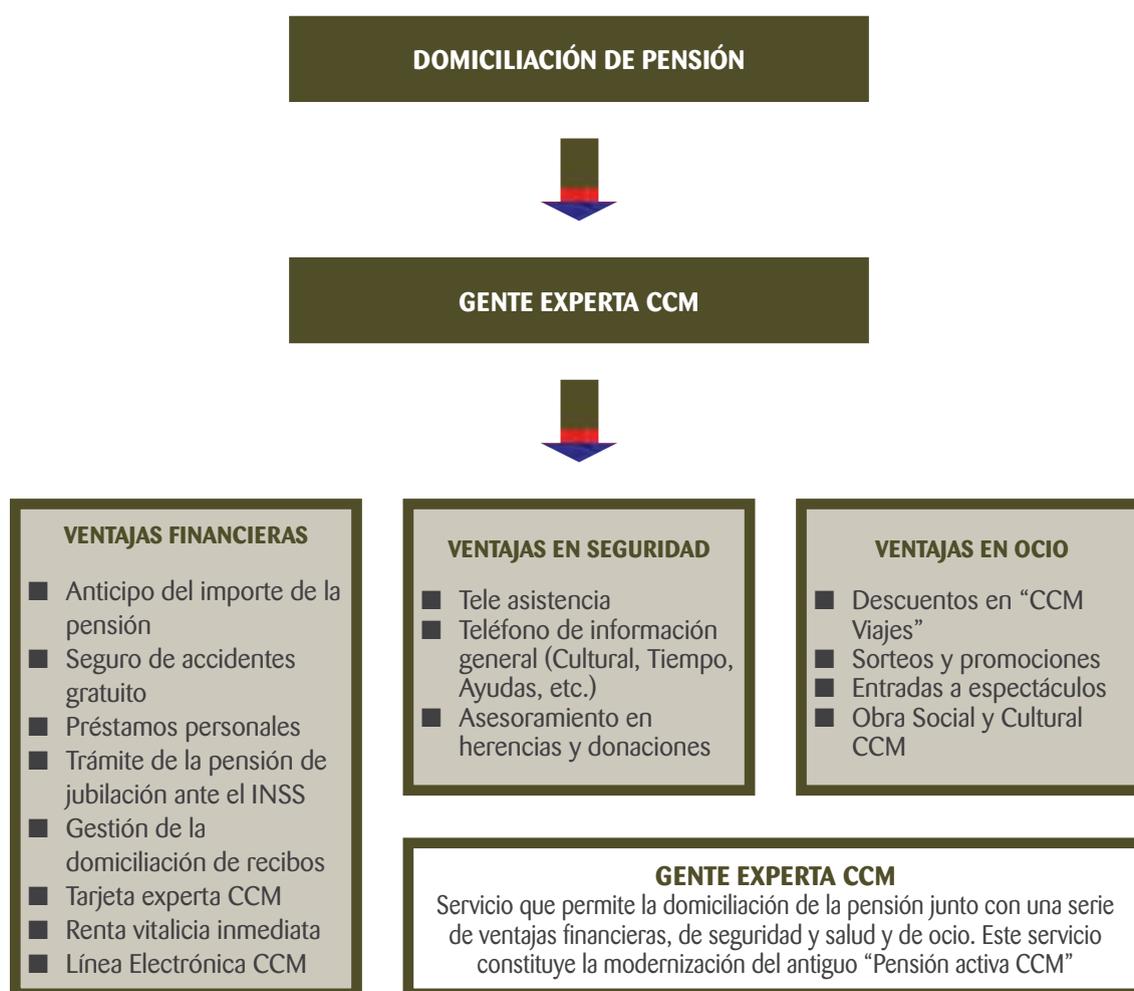
Con la gran incorporación de personas provenientes de otros países, se han creado nuevas necesidades a las que deben responder los productos y servicios financieros. CCM responde a este cambio en la sociedad con la creación de nuevos servicios y productos que facilitan la vida de estas personas y su adaptación a su nueva realidad.

Caja Castilla La Mancha participa en el Banco del Emigrante y el Proyecto BEM (Bienvenido Emigrante), cuyos objetivos son prestar servicios a los inmigrantes favoreciendo su integración y desarrollo. Entre otros se ofrece servicios básicos como locutorio telefónico, tarjetas de telefonía, envío de giros, Internet, fax y fotocopias etc., pero también servicios de segundo nivel como son trámites legales, servicios inmobiliarios, agencia de empleo, cursos y formación y seguros. El Banco del Emigrante y el Proyecto Bienvenido Emigrante cumplen una importante función combatiendo la exclusión financiera del colectivo inmigrante.

“Caja Castilla La Mancha ofrece la Tarjeta Interpaís, que permite el envío de forma económica de dinero a familiares en el país de origen”

Tercera Edad

Caja Castilla La Mancha ofrece productos y servicios especialmente dirigidos a solucionar sus necesidades financieras y que faciliten a las personas mayores el mantenimiento de su calidad de vida más allá de la jubilación. Así, Caja Castilla La Mancha, además de un programa específico, Gente Experta CCM, dirigido a las personas mayores, dispone de otros productos como una tarjeta específica para pensionistas y Telesistencia, un servicio de ayuda a domicilio para aquellas personas que puedan requerir atención puntual y asistencia rápida en casos de emergencia durante las 24 horas.



Más información sobre los productos dirigidos a la tercera edad en http://portal.ccm.es/campanas/experta/gente_experta.shtml

CERCA DE NUESTROS CLIENTES

Caja Castilla La Mancha ha consolidado nuevos entornos operativos que permiten establecer robustas relaciones entre la Caja y sus clientes, en cualquier lugar y en todo momento. Para ello CCM ha creado una serie de servicios que facilitan toda la información de los productos y servicios CCM, al igual que dan la posibilidad de que el cliente se autogestione.

“En 2005, los distintos portales corporativos de Caja Castilla La Mancha recibieron 1.588.144 visitas. Se recibieron y atendieron 37.752 correos electrónicos”

Oficinas

CCM cuenta actualmente con la más amplia Red de Oficinas en Castilla-La Mancha que dan cobertura a la práctica totalidad de poblaciones con más de 1.000 habitantes. Fuera de esta Comunidad Autónoma, Caja Castilla La Mancha cuenta con presencia en 13 provincias con una Red de 90 Oficinas que se ampliará con el Plan de Expansión previsto hasta el año 2008.

RED DE OFICINAS DE CAJA CASTILLA LA MANCHA	
Hasta 10.000 habitantes	283
De 10.001 a 50.000 habitantes	63
De 50.001 a 250.000 habitantes	99
Más de 250.000 habitantes	41
Total oficinas en España	486

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

“Nuestro servicio de información al cliente, que da soporte a usuarios de Línea Electrónica, Tarjetas, TPV y cajeros automáticos, atendió 38.446 llamadas telefónicas”



Tecnología al servicio de los mejores productos

Caja Castilla La Mancha ofrece a sus clientes productos y servicios de vanguardia desde el punto de vista tecnológico. CCM dispone de varios canales que permiten a los clientes realizar gestiones sin tener que personarse en las oficinas.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS CCM				
Línea Internet	Servicio de venta de entradas	Dispositivo Multiservicio	Líneas WAP	
Portales corporativos	Servicios de información al cliente	Cajeros automáticos	Líneas SMS	Tarjetas de Crédito y Débito
Canal de internet	Canal telefónico	Canal autoservicio	Canales telefónicos	Tarjetas

El canal Internet se encuentra orientado a dos ámbitos de negocio: Los Portales Corporativos (Corporativos, Agrario, Joven, Negocio Internacional) y la Línea Internet que ofrece la posibilidad de realizar un gran cantidad de operaciones como la consulta del saldo, consulta de movimientos, transferencias y envío de ficheros entre otras. Actualmente, Caja Castilla La Mancha también dispone de Banca por Internet, Banca Telefónica y servicios SMS y WAP. La principal virtud de la línea SMS reside en que ofrece al cliente la recepción de alarmas en determinadas situaciones. Por su parte, la línea WAP ofrece una mayor capacidad operativa al posibilitar la presencia de menús en la pantalla del móvil.

Dentro del canal autoservicio, tiene relevancia destacar el Dispositivo Multiservicio, que permite realizar una serie de operaciones especiales como son: Reintegro con Tarjeta, Reintegro con Libreta, Actualización de Libreta entre otras. Este dispositivo está integrado en los cajeros automáticos, incrementando su gama de servicios.

“Caja Castilla La Mancha es pionera en el desarrollo de servicios de alto contenido tecnológico como los de home-banking”

Alcázar Digital TDT

Caja Castilla La Mancha participa en el proyecto Alcázar Digital TDT, que es una experiencia piloto, pionera en España y en el sur de Europa, que consiste en proporcionar servicios de Sociedad de la Información (SI) a todos los hogares de una población media (Alcázar de San Juan con 30.000 habitantes, en la provincia de Ciudad Real) a través del televisor, utilizando una plataforma técnica basada en el uso de Televisión Digital Terrestre (TDT).

La participación en este proyecto facilita la oportunidad de poder desarrollar servicios de home-banking sobre el televisor, permitiendo la oferta de productos innovadores como las operaciones de pago electrónico. La participación de Caja Castilla La Mancha en este proyecto es un paso importante para acercarse a las necesidades de sus clientes, con productos y servicios con un valor añadido importante.

Es importante señalar que la prueba piloto “Alcázar Digital TDT” es una experiencia abierta, de modo que se invitará a participar a cualquier empresa española (operadores, creadores de aplicaciones, etc.) con objeto de que puedan experimentar las nuevas posibilidades de los programas de televisión interactivos (tipo de aplicaciones, curva de respuesta, uso del lenguaje interactivo, etc.), sobre un demostrador real de TDT. En este sentido, en cuanto a densidad, la experiencia pretende alcanzar una penetración mínima del 90% de hogares. Éste es un aspecto clave de la acción porque sólo en entornos densos es posible crear las condiciones necesarias para que los potenciales proveedores de servicios dediquen esfuerzos al desarrollo de dichos servicios y constituyan una oferta sólida y consistente que vaya estimulando su uso y su demanda.

Más información sobre Alcázar Digital TDT en <http://www.ccm.es>

“Durante el año 2005 se han consolidado nuevos canales basados en protocolos de telefonía móvil: SMS y WAP”

Uno de los canales más sofisticado, es La Línea WAP, que permite incrementar la capacidad operativa, al posibilitar la prestación de servicios financieros CCM a través de la pantalla del móvil.

EL COMPROMISO CCM CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es la misión de Caja Castilla La Mancha satisfacer las necesidades financieras de sus ahorradores con una política de innovación y mejora continua en la prestación de servicios.

Puede consultar la misión de Caja Castilla La Mancha en <http://portal.ccm.es/areas/GOBCORP/corpview.php?nemo=estatutos>

De este modo, Caja Castilla La Mancha pone el máximo esfuerzo para poner en el mercado productos y servicios que se ajusten a las necesidades de sus clientes.

Caja Castilla La Mancha va más allá del simple ofrecimiento de productos y servicios y pone a disposición de sus clientes un servicio de asesoramiento para resolver cualquier duda que pueda surgir y conseguir de este modo estar a la altura de las expectativas de los clientes. Para ello se han establecido varios mecanismos para garantizar la calidad y satisfacción de nuestros clientes.

Adicionalmente, hay que señalar que la satisfacción del cliente tiene un claro sentido desde el punto de vista estricto de negocio, dado que diversos estudios señalan que retener a un cliente cuesta entre cinco y quince veces menos que captar uno nuevo.

Departamento de Atención al Cliente

CCM ha creado el Departamento de Atención al Cliente, encargado de atender y resolver cualquier queja y/o reclamación de clientes, en referencia al servicio prestado tanto por CCM como por sus filiales. El servicio mantiene una colaboración permanente con las autoridades y organismos dedicados a la protección del consumidor.

“El Departamento de Atención al Cliente de Caja Castilla La Mancha está compuesto por personas con dedicación exclusiva, resuelve las quejas con autonomía y eleva sus recomendaciones directamente al Consejo de Administración de Caja Castilla La Mancha. Asimismo, desarrolla y ejecuta sus propios planes de formación a empleados”

El Departamento de Atención al Cliente está permanentemente a disposición de los clientes de CCM para cualquier recomendación o sugerencia que deseen realizar. Caja Castilla La Mancha entiende que estas comunicaciones recibidas de clientes suponen un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Caja y las compañías del Grupo CCM y sus clientes.

Datos Operaciones Atención al Cliente 2005

Total recibidas	460
Total resueltas	430
Pendientes	30
Inadmitidas	30
Favorables	224
Desfavorables	146

De las 430 reclamaciones y quejas resueltas en Atención al Cliente, en representación de CCM, de CCM Correduría de Seguros y de CCM Vida y Pensiones, 146 se resolvieron de forma desfavorable y, de ellas, únicamente 20 acudieron en segunda instancia al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Es significativo el hecho de que esta proporción se mantenga aun informando al cliente de su derecho a acudir al Banco de España, de acuerdo con la normativa que regula los procedimientos de reclamación.

Las líneas maestras del Departamento de Atención al Cliente son:

- Facilitar, fomentar y requerir de todos los empleados de la Entidad un trato adecuado a los clientes, proporcionando una información clara y correcta adaptada a sus necesidades.
- Atender con diligencia y eficiencia las denuncias de clientes.
- Permanente verificación de los servicios por terceros mediante contrato o recomendación de CCM.
- Agilidad en el servicio, el cumplimiento de Las leyes y la seguridad de transacciones.

Reglamento de Defensa del Cliente

Caja Castilla La Mancha dispone de un reglamento para la Defensa del Cliente que contiene los derechos y la forma de proceder ante cualquier tipo de reclamación o sugerencia, para que así el diálogo entre CCM y sus clientes sea lo más fácil y cómodo posible.

Puede consultar el Reglamento de Defensa del Cliente en <http://portal.ccm.es/serv/attcli/reglamento.shtml>

ASUMIENDO RESPONSABILIDAD CON NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El sector financiero tiene un papel especial con respecto a la difusión del concepto del desarrollo sostenible. Aplicando criterios sociales y ambientales a los proyectos que financia, a los (colectivos de) clientes que sirve y en general a los productos y servicios financieros que ofrece, el sector financiero puede tener un impacto significativo en la promoción de una sociedad más sostenible.

Caja Castilla La Mancha es consciente de este importante papel y ofrece productos y servicios específicos con un alto valor añadido social y ambiental que apoyan el compromiso de Caja Castilla La Mancha con el desarrollo sostenible.

Renta fija Mixta Internacional con estándares de responsabilidad corporativa

Fondo de Inversión (Renta fija Mixta Internacional) cuya cartera estará compuesta por activos de renta fija (entre el 70% y el 100%) y renta variable (30% máximo), atendiendo a criterios éticos, medioambientales y socialmente responsables en la selección de valores. Llevará a cabo inversiones en activos de renta fija privada emitidos por compañías que cumplan estándares de responsabilidad social corporativa, incluidas en el índice DJSI World, y también en emisiones de Deuda Pública de Estados que hayan firmado el protocolo de Kyoto, que tengan leyes que impidan/penalicen la explotación de menores y promuevan la igualdad entre personas.

Finalmente el Fondo invierte en activos de renta variable que correspondan a compañías con estándares reconocidos de responsabilidad social corporativa, incluidas en el índice DJSI World.

Puede consultar las características del fondo en http://portal.ccm.es/productos/fiscal/fiscal_fi.shtml

Tarjeta Visa CCM Euro 6000. Campaña Solidaridad

Caja Castilla La Mancha participó en 2005 en una campaña de cooperación internacional mediante la entrega de premios a las ONG con proyectos más votados por los titulares de las Tarjetas Visa Euro 6000. Esta campaña se llevó a cabo bajo un sistema de votación, vía Internet, por parte de titulares de Tarjeta Visa Euro 6000 CCM a los proyectos de desarrollo, educación, sanidad o lucha contra el hambre presentados por las ONG adheridas a la iniciativa. Los 10 proyectos más votados recibían una donación de 6.000 euros cada uno. Igualmente se realizó un sorteo general de 6.000 euros entre todos aquellos que no obtuvieron votos suficientes para obtener la donación de manera directa. Resultaron agraciadas con ayudas de 6.000 euros: Cooperación Honduras, Kupu Kupu Niños de Bali, Fundación Vicente Ferrer, Acción por la Infancia, Médi-

cos Sin Fronteras, Cruz Roja Española, Agermanagment Sense Fronteres, Asociación Humanitaria Niños del Choco, Asociación África Viva y Akuna Internacional (como proyectos más votados); Acción Social Neboa (sorteo general) y Asociación España con ACNUR (premio adicional proyecto sudeste asiático).

Línea ICO-CDTI 2005

En 2005, CCM ha suscrito el Convenio de Colaboración con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) Línea ICO-CDTI 2005. Dentro de esta Línea, el ICO y el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) han acordado la apertura de una línea de financiación de 300 millones de euros destinadas a financiar proyectos de innovación tecnológica. La contribución de Caja Castilla La Mancha a esta línea da un impulso adicional a la innovación en nuestro país, facilitando emprendedores innovadores con la posibilidad de desarrollar sus ideas y dar un impulso al crecimiento y la creación de valor en el futuro.

Préstamo convenio MINFO Plan de Vivienda 2002/2005

Caja Castilla La Mancha dispone de préstamos dirigidos a los promotores de rehabilitación de vivienda propia o alquilada para adecuación de habitabilidad. Asimismo, y dirigido a promotores de Viviendas de Protección Oficial, Caja Castilla La Mancha ofrece financiación a promotores para venta o uso propio. Asimismo, ofrece productos dirigidos a compradores, adquirentes y adjudicatarios de viviendas de protección oficial con el fin de facilitar la adquisición de tales viviendas.

Convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y CECA

El Convenio alcanzado con el Ministerio de Trabajo y Asunto Sociales tiene como propósito financiar inversiones que promuevan la creación y/o mantenimiento de puestos de trabajo. Va dirigido a trabajadores desempleados que desean constituirse en autónomos, a cooperativas de trabajo asociado, cooperativas de explotación comunitaria de la tierra, sociedades anónimas laborales y/o sus socios trabajadores, etc.

Hipoteca oportunidad

Convenio con el Gobierno de Castilla-La Mancha para financiar el acceso a la propiedad de los arrendatarios de viviendas propiedad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y que se encuentren calificadas de Promoción Pública. La solicitud de la hipoteca se realiza a través del Programa Hipoteca Oportunidad de Castilla-La Mancha.

Convenio con el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha

Financiación de proyectos que se desarrollen en la Comunidad Autónoma. La línea de financiación alcanza los 25 millones de euros destinado a Pequeñas y Medianas Empresas radicadas en Castilla-La Mancha.

Convenio con la Consejería de Trabajo y Empleo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

El convenio, firmado en 2005, está destinado al desarrollo del “Programa de becas en empresas del Acuerdo Regional por el Empleo” y anexo para el pago de becas y ayudas del plan de formación e inserción profesional. Se trata de una línea de préstamos para un máximo de 2.500 becas. El coste de los intereses corre a cargo de la Obra Social de Caja Castilla La Mancha. La línea de financiación establece condiciones preferentes para discapacitados y víctimas de violencia de género.

Plan especial cascos históricos

Caja Castilla La Mancha ha suscrito convenios con los consistorios de Cuenca, Toledo y Talavera de la Reina para la financiación de obras destinadas a la preservación o la rehabilitación del patrimonio cultural de los cascos históricos de las ciudades. Con carácter general, los proyectos han de ser previamente calificados por los consorcios locales.

2005



CAJA CASTILLA LA MANCHA, UNO DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR



“Caja Castilla La Mancha tiene en sus empleados a su más importante activo y es uno de los empleadores de referencia en sus zonas de arraigo histórico”

Buena parte de los empleados de Caja Castilla La Mancha desarrollan en la Caja la totalidad de sus carreras profesionales, no siendo extraños los casos de personas que han colaborado con CCM durante veinticinco o treinta años de su vida. La antigüedad media de los empleados de Caja Castilla La Mancha alcanza los 17,6 años. Este caudal de experiencia constituye uno de los principales activos de CCM.

Caja Castilla La Mancha se esfuerza por ofrecer a sus empleados un entorno que facilite su desarrollo personal y profesional, que permita la conciliación entre la vida laboral y personal, y que ofrece las mismas oportunidades a todos en un entorno de trabajo saludable y gratificante.

Caja Castilla La Mancha entiende que hay una serie de factores que definen las pautas de relación con los empleados:

- Igualdad de oportunidades y reconocimiento del mérito.
- Desarrollo profesional.
- Desarrollo personal.
- Satisfacción del empleado.

En definitiva CCM busca ofrecer empleos de calidad, y prueba de ello es que el 91,91% de la plantilla estructural está amparada por contratos de trabajo por tiempo indefinido. Caja Castilla La Mancha entiende que sus empleados deben estar cerca de los clientes: sólo el 18,5% de los empleados desarrollan su actividad en servicios centrales.

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	2.260	91,91%
Temporal	199	8,09%
TOTAL	2.459	100,00%

Durante el año 2005 en la plantilla total de CCM se produjo un incremento neto de 50 empleados. Desde 2001, Caja Castilla La Mancha decidió suprimir la contratación a través de Empresas de Trabajo Temporal, esa política sigue vigente plenamente.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO

Igualdad de oportunidades

Los procesos de selección y promoción en Caja Castilla La Mancha se rigen, tal y como recogen los acuerdos alcanzados con los representantes de los trabajadores, por el principio de igualdad de oportunidades. Caja Castilla La Mancha asume formalmente un compromiso de no discriminación en sus relaciones con terceros y, en particular, con sus empleados.

Edad	Mujeres	Hombres	% mujeres tramo
<25	20	10	66,7 %
De 25 a 40	556	396	58,4 %
De 40 a 55	200	942	17,5 %
>55	30	305	9,0 %
Total	806	1.653	32,8 %
Edad media de la plantilla			42,5 años

CCM es consciente de que todavía no se ha alcanzado una plena integración laboral de la mujer en esta sociedad, por ello, incentiva su acceso mediante una serie de iniciativas encaminadas a la conciliación de la vida profesional con la personal. Caja Castilla La Mancha ofrece, entre otros incentivos, ayudas para guarderías, permisos de excedencia y horarios que permitan una vida personal de mayor calidad.

“Los resultados de las iniciativas adoptadas han hecho posible que el porcentaje de mujeres vaya en aumento, situándose en 2005 en el 32,8 % de la plantilla”

El compromiso de Caja Castilla La Mancha con la incorporación de la mujer se pone sobre todo de manifiesto en los grupos de edad de menos de 40 años, donde las mujeres representan más del 50% de los empleados.

Caja Castilla La Mancha tiene el propósito de conseguir una mayor participación de la mujer en la Organización, para lo cual seguirá elaborando y promoviendo nuevas iniciativas que hagan posible

la plena integración de la mujer. CCM ya desde hace cinco años promueve activamente la inclusión de mujeres en puestos de alta responsabilidad.

Categoría profesional	Sexo	Número de empleados	Porcentaje
Directivos D. Sucursales	Mujeres	153	5,7 %
	Hombres	586	22,0 %
Técnicos	Mujeres	10	0,4 %
	Hombres	55	2,1 %
Administrativos	Mujeres	640	24,1 %
	Hombres	996	38,0 %
Resto	Mujeres	16	0,9 %
	Hombres	3	6,9 %
Total		2.459	100 %

En 2005, un total de 153 mujeres ocupan un puesto como Director de Área, Jefe de Departamento, Responsable de Unidad, Director Comercial, Director de Zona o Director de Oficina. Esta cifra representa un 20,7% del total de las personas que ocupan dichos puestos.

Caja Castilla La Mancha hace uso del mecanismo de jubilación parcial y de sustitución en los puestos con el contrato de relevo.

Caja Castilla La Mancha también quiere contribuir a la promoción del acceso laboral de las personas que tienen algún tipo de discapacidad. De esta forma CCM, siguiendo la Ley 13/1982, la LISMI, ha llevado a cabo todas las acciones necesarias para que parte de su plantilla esté formada por personas con alguna discapacidad.

“Desde 1992, Caja Castilla La Mancha ha creado 869 empleos”

Más información sobre la Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos en <http://www.arrakis.es/~cotton/lex/lismi.htm>

Reconocimiento del mérito

Caja Castilla La Mancha ha establecido una Política de la Plantilla, encaminada a la mejora continua de la eficiencia en el trabajo. Dentro de esta Política se incentiva el alcance de alta rentabilidad y productividad, de forma que la plantilla adquiera una capacidad versátil y sea capaz de adaptarse en cada momento a las necesidades del día a día.

Con este propósito se han creado unas líneas generales, que se resumen en el establecimiento anual de un cuadro general de dotación de las plantillas de Servicios Centrales, Centros Operativos y Red Comercial. Tiene como objetivo la promoción de la optimización de recursos humanos, mediante el impulso de desarrollos organizativos, técnicos y comerciales y permite la gestión de la cobertura de vacantes dentro de un marco de autorizaciones que facilite mayor agilidad en los niveles de respuesta.

En 2005, los gastos salariales en Caja Castilla La Mancha ascendieron a 108.026.471,95 euros.

Asimismo, CCM regularmente realiza un cuestionario de evaluación del desempeño de competencias en función del puesto que desempeña cada empleado.

Atracción del talento

Para contratar personal externo, se somete a los candidatos a un riguroso proceso de selección. En la primera etapa, se realiza pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimientos financieros y pruebas de idioma. A continuación se realizan entrevistas personales y se termina el proceso con un curso de formación con un examen final, para garantizar que todos los empleados que entran nuevos disponen de un mínimo

nivel de conocimientos y habilidades. Para la atracción de mandos intermedios y altos directivos una consultora externa realiza la primera selección. A continuación se realizan entrevistas por parte de Personal, Técnico y Superior del puesto a cubrir. Creemos que este proceso, con pruebas con distintos evaluadores, asegura una clara y eficiente selección.

Se ha introducido un mecanismo que facilita la jubilación parcial desde los 60 años. Con este mecanismo, CCM ha podido crear oportunidades de empleo para más personas.

CCM está especialmente comprometida a ofrecer a los jóvenes la posibilidad de coordinarse en el mercado laboral. Por ello, Caja Castilla La Mancha tiene firmado un total de 91 convenios con 63 centros educativos para ofrecer a jóvenes la posibilidad de realizar sus prácticas dentro de la Entidad.

Durante 2005, un total de 717 alumnos estaban realizando sus prácticas en CCM, de los cuales más del 66% son mujeres. La edad media es de 23,5 años y desarrollan sus prácticas en Caja Castilla La Mancha durante una media de 112 días.

DESARROLLO PROFESIONAL

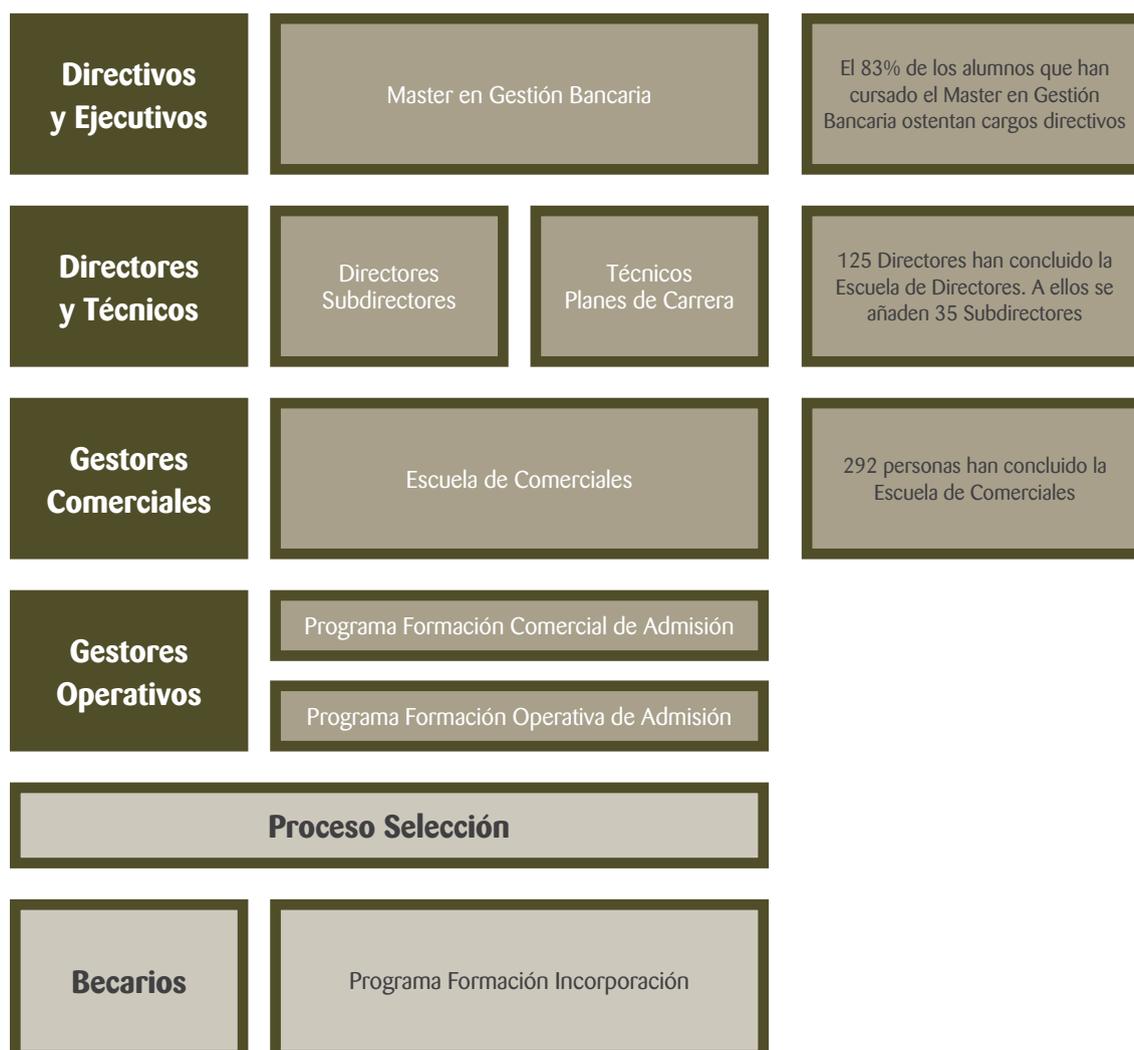
CCM promueve el desarrollo de cada empleado y su afán de superación, a través de un sistema de formación avanzado que permite el desarrollo individualizado de las habilidades de las personas que forman Caja Castilla La Mancha.

“Todos los Planes de Formación de Caja Castilla La Mancha incluyen formación para la prevención del blanqueo de capitales. En 2005, un total de 257 personas ha asistido cursos sobre este tema con un total de 2.356 horas impartidas”

“Del conjunto de los Directores de Oficina de Caja Castilla La Mancha, 145 tienen menos de 35 años”

CCM apuesta firmemente por su capital humano. El 24,49% de su plantilla posee titulación universitaria. Caja Castilla La Mancha se ha propuesto incrementar la capacidad de sus empleados, mediante la formación continua, para conseguir un alto desarrollo profesional, que mejore sus habilidades y colme sus aspiraciones profesionales y al mismo tiempo contribuya a la creación de valor para Caja Castilla La Mancha, sus clientes y las sociedades en donde opera CCM.

Los cursos de formación realizados por CCM tienen como objetivo principal vincular la promoción y el desarrollo profesional con programas formativos que habiliten para el desempeño del puesto. Esto permite a Caja Castilla La Mancha contar con un colectivo de empleados preparados y con potencial para asumir responsabilidades técnicas, ejecutivas y de dirección, tanto en la Red Comercial como en las Unidades de Soporte.



Plan de Formación

Este plan trata de fijar el “itinerario de desarrollo profesional en CCM”, de señalar los procedimientos de acceso a cada uno de las “etapas” formativas fijadas en el itinerario y de diseñar programas formativos orientados al desempeño profesional específico. Además se pretende ir incorporando gradualmente el requisito de superación de los programas formativos en los procesos de promoción.

El plan de formación de CCM es muy diverso, dando gran importancia a cuestiones como la prevención del blanqueo de capitales, la prevención de riesgos laborales y los cursos especializados. Se distinguen cuatro áreas de formación principales, que son servicio al cliente, habilidades, idiomas y formación técnica.

A lo largo del año 2005, las acciones formativas de Caja Castilla La Mancha han tenido un total de 13.832 participantes, con un total de 108.487 horas de formación, lo que supone un crecimiento del 17% sobre las horas impartidas en 2004. La inversión total en formación ha alcanzado los 704.950 euros.

ÁREA DE FORMACIÓN	% HORAS
Servicio al Cliente	10
Habilidades	65
Idiomas	0,3
Tecnología	10
Otros	14,7
Total	100

INDICADORES DE FORMACIÓN	
Número de Formadores Internos	107
Número de Horas de Formación por Empleados	40,8
Participantes en Programas de Promoción Profesional	319

Para cada curso que tiene una duración de cuatro horas o superior, se pide una evaluación de los participantes. Se evalúa si el curso ha cumplido con las expectativas previas, cual ha sido la calidad global del curso, la competencia técnica del monitor y la competencia pedagógica del monitor.

Estas evaluaciones son de gran importancia para asegurar la calidad de la formación impartida a los empleados.

	Cursos	Asistentes	Horas
Formación Presencial	550	8.394	67.285,2
Formación Distancia Papel	50	4.762	13.213
Formación Distancia Telemática	148	676	27.989
Total	748	13.832	108.487,2

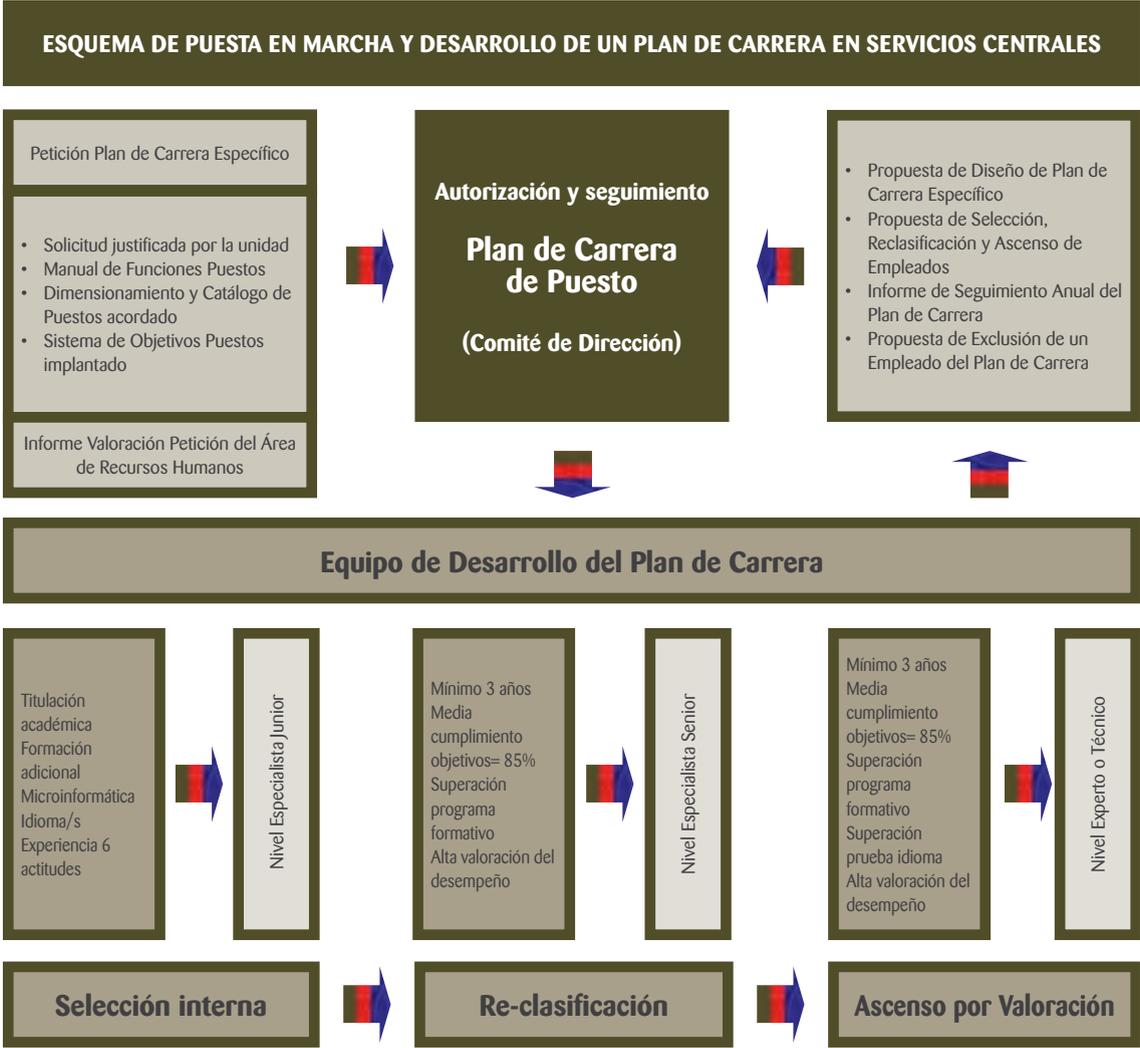
	Cursos	Asistentes	Horas
Formación Interna	547	12.059	67.491
Formación Externa	201	1.773	40.996,2
Total	748	13.832	108.487,2

NIVELES DE CALIDAD FORMATIVA	
	Evaluación
Satisfacción expectativas	7,83
Calidad global del curso	8,31
Competencia técnica monitor	8,63
Competencia pedagógica monitor	8,49

Planes de Carrera

Los planes de carrera tratan de definir un marco general para el desarrollo de actuaciones de promoción profesional, tanto para Unidades de Soporte Operativo/Comercial como para la Red de Oficinas, basado en:

- La potenciación del nivel de competencia técnica, asociado a un programa formativo específico.
- El cumplimiento de objetivos concretos.
- La valoración del desempeño profesional.
- Una progresiva mejora retributiva.



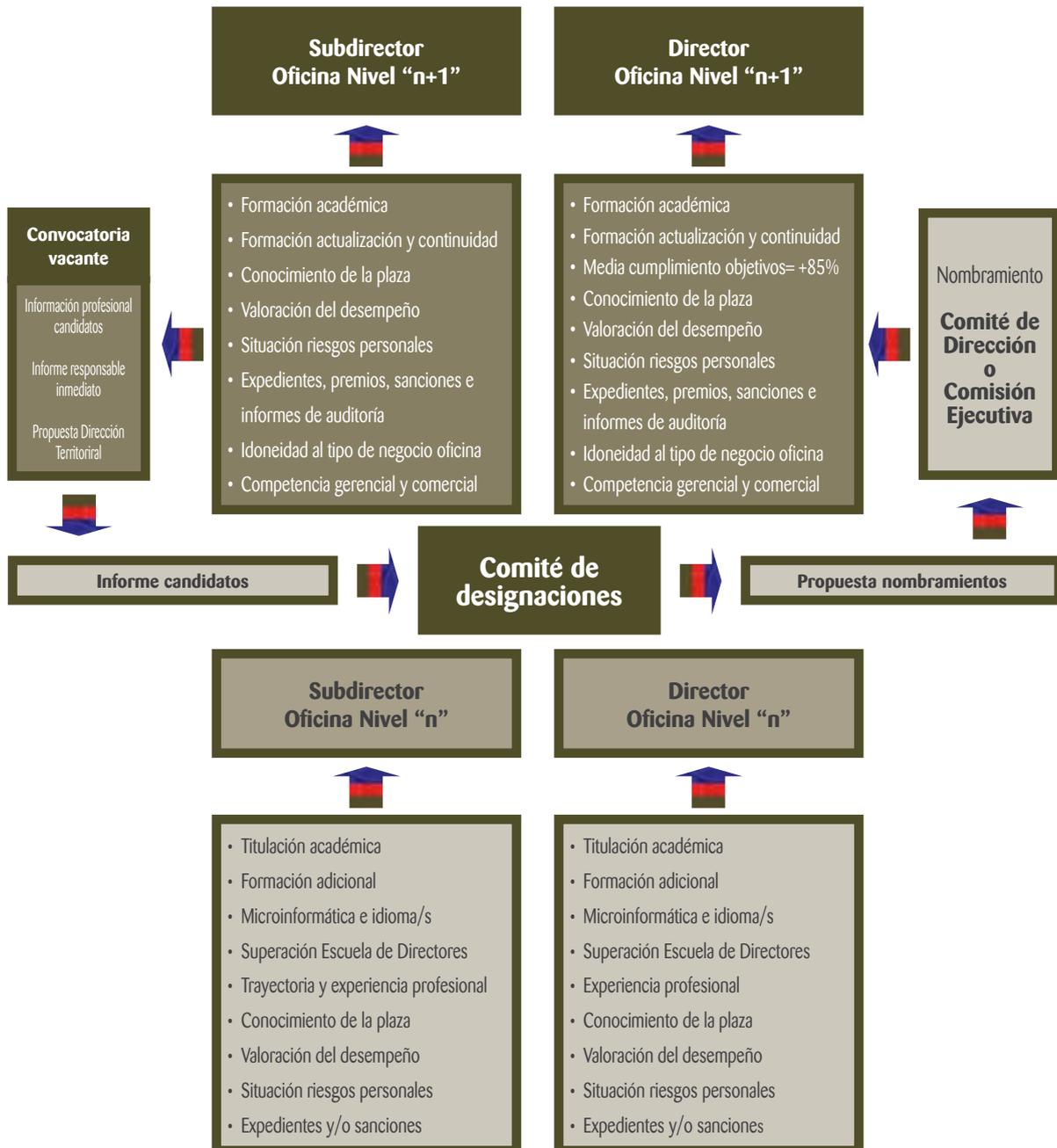
Los planes de carrera además pretenden fijar criterios, requisitos y premisas que ordenen la puesta en marcha y el desarrollo de distintos planes. De esta forma se impulsará la re-tecnificación de puestos claves de la organización, se facilitará la permanencia de empleados con alto potencial profesional, canalizándolo hacia puestos técnicos o con responsabilidades gerenciales, mejorando la implicación y el compromiso de los empleados incluidos dentro de los Planes de Carrera, con el proyecto CCM. Y de esta forma adecuar

progresivamente la retribución en función del logro, el conocimiento, la responsabilidad y el desempeño profesional.

Para poder acceder al Plan de Carrera es necesario tener un determinado perfil académico, unos conocimientos informáticos, dominio de idiomas, valores y actitudes profesionales y experiencia profesional interna o externa. Para elaborar un Plan de Carrera, en primer lugar se produce el nombramiento de tutores internos de apoyo, dentro de la Unidad, así como el establecimiento de un itinerario de seguimiento formal de la formación, que contenga las áreas de Conocimiento, las materias y las competencias a desarrollar, así como el nivel a alcanzar en las mismas y en los diversos escalones del Plan. Finalmente se especifican los niveles y condiciones laborales y salariales vinculadas a este plan. Tanto el diseño, desarrollo como el seguimiento está a cargo de un grupo responsable.

“En la actualidad 27 personas participan en los Planes de Carrera de Servicios Centrales puestos en marcha por Caja Castilla La Mancha”

ESQUEMA DE DESARROLLO DE LOS PLANES DE CARRERA DE RED COMERCIAL



DESARROLLO PERSONAL

Diálogo

CCM considera la comunicación con sus empleados como una de las principales herramientas que la empresa tiene para poder mejorar día a día y una de las claves en la satisfacción de sus empleados. El 100% de los empleados de Caja Castilla La Mancha están bajo convenio colectivo. En 2005 inician las actividades para encuadrar dentro del convenio colectivo a todos los empleados de CCM, proceso culminado en 2006.

Para comunicarse con sus empleados, CCM posee un Portal del Empleado en el que se publican las noticias y los acontecimientos relacionados con el Área de Personal. Este Portal incluye entre otros un Buzón, que los empleados pueden utilizar para comunicar comentarios y/o reclamaciones.

Además, regularmente se emiten circulares informativas entre la plantilla, que dan cuenta de las acciones más relevantes de Caja Castilla La Mancha.

Un entorno de trabajo saludable

La salud de las personas que trabajan en Caja Castilla La Mancha es un requisito indispensable. Se ha establecido una política en prevención de riesgos laborales que se basa en las siguientes líneas de acción:

- Vigilancia de la salud.
- Información y formación sobre medidas de prevención de riesgos laborales, normas actuación en caso de emergencia, riesgos y recomendaciones en manipulación manual de cargas, riesgos y recomendaciones de seguridad.
- Evaluaciones de riesgos.
- Planes de autoprotección.

Las medidas para conseguir un entorno de trabajo saludable en la Caja son evaluadas a través de auditorías en prevención de riesgos laborales, que se efectúan cada 4 años.

“El índice de absentismo en Caja Castilla La Mancha, incluyendo las bajas por maternidad, se sitúa en el 4,53%”

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ACCIONES 2005	
Actividad	Número
Evaluación de los riesgos laborales	38
Reconocimientos médicos	623
Vacunaciones	231

Beneficios sociales

Los empleados de Caja Castilla La Mancha disfrutan de unos beneficios sociales notables, que provienen de acuerdos que benefician al conjunto de empleados del sector de Cajas de Ahorro. Caja Castilla La Mancha está convencida que el bienestar de sus empleados es una pieza fundamental para el buen funcionamiento de su empresa y que una alta calidad de vida incide en la satisfacción de sus empleados y por tanto en la productividad en el desempeño de sus funciones. Por eso, Caja Castilla La Mancha ofrece a sus empleados una serie de beneficios y ventajas con el propósito de facilitarles la conciliación de la vida profesional y personal.

BENEFICIOS SOCIALES EN CAJA CASTILLA LA MANCHA
Prestamos vivienda
Anticipos sin interés
Anticipos sobre nómina
Préstamos sociales
Premio a la dedicación (25 años de servicio)
Seguro vida
Seguro accidentes
Ayuda formación hijos empleados
Ayuda formación empleados
Plan de pensiones
Ayuda guardería
Permisos y excedencia
Flexibilización formación

Fondo de pensiones

Caja Castilla La Mancha está especialmente implicada en la previsión social complementaria de sus trabajadores, y por ello, en la buena marcha del Fondo de Pensiones, cuya regulación y estructura es producto de sucesivos acuerdos de CCM con todas las organizaciones sindicales presentes en la representación de sus empleados y que mejora sustancialmente los mínimos establecidos en los convenios del sector. El Fondo está completamente externalizado y gestiona activos por un valor de 196.957.776,93 euros. Desde el año 2001, CCM ha aportado un total de más de 50 millones de euros al Fondo. En 2005, un año con una contribución excepcionalmente alta, la aportación de 14,9 millones de euros.

En la Comisión de Control del Fondo, que supervisa la gestión de sus activos e inversiones y canaliza las relaciones con los trabajadores, 12 de los 17 miembros que la componen son partícipes o beneficiarios del Fondo y cinco son representantes de CCM. Con esta distribución, los representantes elegidos por los empleados tienen una mayoría absoluta en el control de la gestión del Fondo. A finales de 2005, el Fondo tenía un total de 452 beneficiarios, de los cuales 265 son jubilados y 187 personas son beneficiarios por invalidez, viudedad u orfandad.

Permanencia

Caja Castilla La Mancha pone todos los medios a su disposición para conseguir una razonable satisfacción entre sus empleados, utilizando distintas herramientas para analizar y, en su caso, mejorar el clima laboral en la organización.

Como indicadores para valorar la calidad del clima laboral en CCM, cabe destacar que la antigüedad media de los empleados de la Caja supera los 17 años, y que sólo el 0,65% de los empleados de la Caja abandonaron voluntariamente la misma durante 2005. Adicionalmente, el ratio de absentismo en Caja Castilla La Mancha, un dato habitualmente utilizado para medir la satisfacción en el empleo, se mantiene en parámetros positivos.



2005



CAJA CASTILLA LA MANCHA COMO DINAMIZADOR SOCIAL

Caja Castilla La Mancha es un actor social influyente en los territorios en donde actúa. A su papel de entidad financiera de referencia se suma su vocación de dinamizador social, estableciendo relaciones con actores sociales relevantes que permitan la puesta en marcha y el desarrollo de iniciativas relevantes y encaminadas al progreso social y económico de los territorios en donde actúa.

“Caja Castilla La Mancha es un actor influyente en las zonas en donde actúa. Ha establecido relaciones de confianza con los principales actores sociales del entorno, posibilitando el desarrollo de iniciativas encaminadas al progreso social y económico del territorio”



Con las empresas

Las empresas son fuente de creación de riqueza para las comunidades en las que se asientan. Caja Castilla La Mancha entiende que parte de su compromiso con las comunidades reside en fomentar el intercambio de ideas y la innovación entre el tejido empresarial de su ámbito de influencia. También, crear un clima social favorable a los emprendedores y, en general, hacia la creación de nuevas empresas.

Caja Castilla La Mancha colabora y dialoga de modo permanente con las distintas asociaciones y confederaciones empresariales de su ámbito de influencia, especialmente aquellas relacionadas con el mundo de la PYME. Ya en 2004, Caja Castilla La Mancha y el Consejo Regional de Cámaras de Comercio e Industria de Castilla-La Mancha, suscribieron un convenio de colaboración beneficioso para las 110.000 empresas adscritas a las Cámaras. Con este acuerdo Caja Castilla La Mancha es la entidad financiera de referencia para las PYMES de sus zonas de actuación. En la actualidad, Caja Castilla La Mancha mantiene convenios de colaboración con las Cámaras de Comercio e Industria de Castilla-La Mancha, y con distintas asociaciones empresariales, como la Federación Empresarial de Castilla-La Mancha de Economía Social (FECMES), la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha (CECAM) y la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Castilla-La Mancha.

Más información sobre los convenios suscritos por CCM en http://www.ccm.es/variados/conv_emp.htm

Con el objetivo de contribuir a la mejora del estudio y la reflexión académica sobre la empresa familiar, Caja Castilla La Mancha apoyó en 2004 la creación de la Cátedra CCM de la Empresa Familiar de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Más información sobre la Cátedra CCM de la Empresa Familiar en <http://www.uclm.es/proyectos/cefamiliar/>

Club de Empresas CCM

Constituido en octubre de 2000, pretende contribuir a mejorar las relaciones y el conocimiento entre los distintos actores sociales relevantes –fundamentalmente empresas e instituciones– de las zonas de especial influencia de Caja Castilla La Mancha. Periódicamente, reúne por invitación a personajes relevantes para que puedan intercambiar experiencias y conocimiento siendo, potencialmente, motor de actividad empresarial y de negocio. Desde 2003, el Club de Empresas CCM es gestionado por CCM Corporación y está formado por 165 empresas y 94 instituciones. Entre las actividades que el Club organiza se encuentran conferencias con personalidades del mundo empresarial y otras actividades culturales. Asimismo, pretende actuar abriendo oportunidades empresariales y de negocio para sus empresas miembro y organiza encuentros empresariales en otros países con el fin de establecer relaciones entre los empresarios del Club y aquellos del país objeto de la visita.

Más información en <http://www.ccm.es>

Con las instituciones educativas y las organizaciones sociales

Con las instituciones educativas

Caja Castilla La Mancha mantiene acuerdos de colaboración con las principales instituciones de su ámbito de influencia. Mantiene Convenios de Colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, con los Patronatos y Colegios Universitarios, así como de los Centros Asociados de la UNED en la misma región. Adicionalmente, durante 2005, Caja Castilla La Mancha ha realizado subvenciones para los Conservatorios Profesionales de Música y otras Instituciones Educativas y se ha concedido una dotación económica relevante a la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, de Cuenca, y a la Universidad de Alcalá para el desarrollo de los Cursos de Verano.

Con la Universidad de Castilla-La Mancha, Caja Castilla La Mancha mantiene un acuerdo para ofrecer becas de investigación, y dirigidas a la realización de estudios de predoctorado y posdoctorado en centros extranjeros.

La convocatoria se dirige a los jóvenes titulados y doctores, para que tengan la oportunidad de acceder a un periodo de perfeccionamiento y ampliación de los conocimientos adquiridos; al mismo tiempo, se pretende fomentar la movilidad de ese grupo con destino a centros extranjeros de elevado prestigio académico e investigador.

El 4 de mayo de 2005, se firmó un convenio de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha en el que Caja Castilla La Mancha adquiere el compromiso de realizar distintas aportaciones presupuestarias a la concesión de becas y premios, actividades docentes e investigadores, publicaciones y otras iniciativas de la Universidad regional. Para el próximo curso, CCM aportará 1.080.000 euros a la financiación de las distintas actividades programadas, según el siguiente esquema:

- Becas del programa Sócrates (Erasmus y Leonardo): 270.000 euros.
- Aportaciones a los patronatos de Cuenca y Toledo: 210.000 euros.
- Financiación de diversas iniciativas docentes e investigadoras: 120.000 euros.
- Becas, premios extraordinarios, proyectos fin de carrera, publicaciones universitarias y otros: 480.000 euros.

“Durante 2005, Caja Castilla La Mancha llevó a cabo 26 iniciativas relacionadas con la educación, firmando 85 convenios con centros educativos, tanto locales como regionales, e invirtiendo en ello aproximadamente dos millones y medio de euros”

Con el tercer sector y las organizaciones sindicales

Caja Castilla La Mancha colabora con las principales iniciativas de la sociedad civil desarrolladas en su ámbito de influencia. Está presente como miembro de la Fundación para la Investigación Sanitaria de Castilla-La Mancha (FISCAM) habiendo renovado el convenio de colaboración suscrito con la misma.

Asimismo, Caja Castilla La Mancha suscribió un nuevo Convenio de colaboración con la Fundación socio-sanitaria de Castilla-La Mancha para la Integración Socio-Laboral del Enfermo Mental (FISLEM); patrocinando algunos de los programas y proyectos que la organización desarrolla, concretamente el equipamiento de tres viviendas tuteladas para enfermos mentales en localidades de Castilla-La Mancha; además de haber donado equipamiento informático de CCM con destino al Programa Cuenca Intégrate de Reciclaje y Recuperación de equipos informáticos que se desarrolla en el Instituto Provincial de Servicios Sociales dirigido a la inserción socio-laboral de los enfermos mentales.

Caja Castilla La Mancha mantiene acuerdos de colaboración preferente con algunas de las principales organizaciones sindicales de su ámbito de actuación. Cabe destacar los convenios suscritos con el Sindicato Unión General de Trabajadores, Unión Regional de Castilla-La Mancha y el Sindicato Comisiones Obreras, Unión Regional de Castilla-La Mancha.

Caja Castilla La Mancha ha establecido convenios de colaboración con los obispos de Albacete, Ciudad Real Cuenca y Sigüenza así como con el arzobispado de Toledo. Cabe resaltar el patrocinio de CCM de la Exposición “Ysabel, la Reina Católica”, organizada por el Arzobispado de Toledo.

Patronatos

Caja Castilla La Mancha se ha incorporado como Patrono a La Fundación de Castilla-La Mancha para la Diabetes, FUCAMDI, organización sin ánimo de lucro, creada por iniciativa del gobierno regional y cuyos fines son promover y fomentar la educación sanitaria, la divulgación, prevención y control, además del desarrollo de la investigación en el campo de la diabetes.

“CCM es miembro de los patronatos universitarios de Cuenca y de Toledo y del patronato del Conservatorio de Música de Toledo, aportando un total de 216.000 euros.”

Fondo Regional de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Caja Castilla La Mancha forma parte del Patronato del Fondo Regional de Cooperación Internacional para el Desarrollo, impulsado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que aglutina los recursos disponibles para ayuda internacional y permite priorizar los proyectos y las áreas de actividad. El fondo iniciaba

recientemente su andadura, abriendo la primera Convocatoria para la presentación de proyectos a finales del año 2005.

Con las instituciones públicas

Caja Castilla La Mancha mantiene unas estrechas relaciones con las administraciones locales de sus zonas de influencia, habiendo llegado a acuerdos de colaboración para asuntos de interés para ambas partes. En este sentido, Caja Castilla La Mancha mantiene acuerdos especiales de colaboración con diversos Ayuntamientos entre los que se encuentran los de Cuenca, Toledo y Talavera para el ofrecimiento de líneas especiales de financiación destinadas a la renovación de los cascos históricos de dichas localidades.

Con el IV centenario del Quijote

Caja Castilla La Mancha fue la primera entidad de crédito en mostrar su apoyo a los actos conmemorativos organizados con ocasión del IV centenario de la publicación del Quijote. A tal fin, la Caja firmó un convenio con la empresa pública encargada de la realización de actividades para conmemorar el IV Centenario de la publicación de la primera parte de la obra. Caja Castilla La Mancha (CCM) destinó más de dos millones y medio de euros a la empresa pública 'Don Quijote 2005 S.A.' para la realización de actividades dentro del IV Centenario de la publicación de la obra de Cervantes, con el objetivo de contribuir a los actos y eventos desarrollados con motivo de la conmemoración del "IV Centenario de la publicación de El Quijote". Adicionalmente, la Caja aportó un Fondo de 800.000 € destinados a municipios de la región para el desarrollo de acciones culturales conmemorativas del Centenario.

Caja Castilla La Mancha entregó durante 2005 más de cien mil ejemplares del Quijote a distintos públicos.

Más información sobre el IV Centenario del Quijote en <http://www.elquijote.com>

Con la formación para administraciones locales

El pasado mes de noviembre de 2005, más de cuatrocientos Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales de Castilla-La Mancha participaron en las jornadas organizadas por CCM para analizar "La nueva instrucción de contabilidad local" y "Los planes económico-financieros para la corrección de situaciones de desequilibrio". La primera de estas jornadas se celebró en el toledano Palacio de Benacazón con la asistencia de alcaldes, concejales de hacienda, secretarios y técnicos de un centenar de corporaciones locales con menos de 10.000 habitantes de la provincia de Cuenca. La segunda jornada se celebró con la asistencia de los representantes de las corporacio-

“CCM participa, junto con las administraciones correspondientes, en el desarrollo de actividades de especial interés cultural”

nes locales y provinciales de Toledo y la tercera jornada con los representantes de las corporaciones de Albacete y Ciudad Real.

Asimismo, Caja Castilla La Mancha firmó un Convenio con la Dirección General de la Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para colaborar en el “Programa de Acogimiento Familiar”, concretamente en las fases de captación y formación de las familias de acogida. Se trata de un programa que busca una familia de acogida a aquellos niños y niñas o adolescentes que por diversas razones no pueden convivir con la suya propia. El acogimiento familiar ofrece al niño la posibilidad de vivir durante cierto tiempo en un ambiente familiar complementario al suyo, en donde pueda recibir el cuidado y la atención y educación que le facilite un desarrollo armónico de su personalidad.

En 2005, y dentro de los “Convenios Culturales” suscritos con las Diputaciones y Ayuntamientos de la región, se llevó a cabo una intensa programación sociocultural con talleres, proyecciones cinematográficas, música, teatro y toda una variedad de espectáculos de los cuales se beneficiaron, fundamentalmente, las pequeñas localidades de Castilla-La Mancha.

EL FONDO SOCIAL DE CAJA CASTILLA LA MANCHA: PEQUEÑAS ACTIVIDADES CON IMPACTO LOCAL

La obra social de Caja Castilla La Mancha tiene una vocación claramente transformadora. Aspira a mejorar las vidas de sus beneficiarios, ayudando a desarrollar acciones pequeñas, con un alto potencial transformador y que lleguen al mayor número de personas posible.

Buena parte de las actividades acometidas por la obra social tienen como objetivo ayudar a numerosas asociaciones, centros educativos o cualquier otra organización de interés social y que manifieste necesidades para el desarrollo de actividades de interés cultural o social.

La obra social de Caja Castilla La Mancha cuenta con una partida presupuestaria, denominada Fondo Social, que se ocupa de atender a colectivos pertenecientes a diferentes sectores: agrupaciones culturales, asociaciones vecinales, colectivos de mujeres, centros docentes, grupos ecologistas, instituciones religiosas, mayores, asociaciones deportivas, de ocio y tiempo libre, etc. El importe total destinado a esta partida durante 2005 fue superior al medio millón de euros.

“Durante 2005, la obra social de Caja Castilla La Mancha ha llevado a cabo más de cuatro mil actividades, que han llegado a más de un millón de personas. Para ello, fueron invertidos 19,8 millones de euros”

Dimensiones del Fondo Social

Educación y cultura

Caja Castilla La Mancha ayuda al desarrollo de programas educativos, que responden a las necesidades educativas de la sociedad, aportando recursos en aquellas ocasiones en las que las organizaciones promotoras carecen de la infraestructura y la dotación económica necesaria para llevar a cabo sus actividades.

Caja Castilla La Mancha también colabora en acercar la cultura y eventos sociales de interés general a su comunidad. A lo largo del año 2005, Caja Castilla La Mancha mantuvo una línea de colaboración con instituciones y entidades para el desarrollo de Congresos, Cursos y Jornadas de toda índole y temática, desarrolladas en los centros culturales de la Caja. Cabe resaltar el ciclo de Conferencias sobre la “Historia de Toledo” y los encuentros organizados por el Club Siglo Futuro de Guadalajara, bajo el título “Pensamiento y Sociedad”.

Con el arte y la difusión de la cultura

Los Centros Culturales de Caja Castilla La Mancha son focos de difusión cultural en sus zonas de influencia. En las Salas de Exposiciones de los centros de Albacete, Cuenca, Talavera de la Reina y Toledo, se realizaron durante 2005 numerosas muestras de autores, bien consagrados o noveles.

Coincidiendo con la conmemoración del IV Centenario de la publicación de “El Quijote”, Caja Castilla La Mancha presentó en Toledo una gran exposición de fondos de las Colecciones del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, bajo el título “ABSTRACCIONES Y FIGURACIONES (1940-1975)”. Esta exposición cerró el ciclo de las exposiciones realizadas en diferentes Sedes, con Fondos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, con obras de Oteiza, Chillida, Tapies, Martínez Novillo, Juan Genovés, Antonio López, Julio y Francisco López entre otros.

La Exposición “Ángel Andrade. La aventura del Paisaje” finalizó en las instalaciones de la Diputación Provincial de Ciudad Real, donde ya quedará expuesta de manera permanente, después de haber itinerado por distintas ciudades de la región. Del mismo modo, CCM colaboró en la organización de “Realidades de la Realidad”, que se celebró en el Museo de Santa Cruz con fondos de las colecciones particulares pertenecientes a creadores del llamado “Grupo de realistas madrileños”. En total cien obras fueron las expuestas

“A lo largo de 2005, Caja Castilla La Mancha organizó más de dos mil actividades culturales y de tiempo libre, invirtiendo 8,3 millones de euros y llegando a más de medio millón de personas”

creadas por Esperanza Parada, Julio López Hernández, Amalia Avia, Francisco López, María Moreno, Carmen Laffon, Antonio López, Isabel Quintanilla, Cristóbal Toral, José Hernández y Eduardo Naranjo.

Más información sobre las exposiciones promovidas por CCM en <http://portal.ccm.es/social/expo/expos.shtml>

Caja Castilla La Mancha también ofrece a los visitantes de su website la posibilidad de recorrer las numerosas exposiciones virtuales allí alojadas. A través de una herramienta denominada visor de obras, los visitantes pueden contemplar las obras de los artistas participantes en distintos certámenes expuestos, como el XVI Certamen de Acuarelas "Tormo", o el V Certamen de Pintura Rápida Ciudad de Cuenca. Asimismo, en este espacio dedicado por CCM a la exposición artística pueden contemplarse obras de Luis Marco Pérez.

Las exposiciones virtuales de CCM pueden visitarse en <http://portal.ccm.es/social/galerias/index.html>

Con la música

Merece especial mención el apoyo de CCM a las Giras de Ópera en Primavera y Otoño con la obra "Madama Butterfly" y "Tosca" de G. Puccini. Las giras fueron puestas en escena en los teatros y auditorios de las ciudades de Albacete, Ciudad Real, Valdepeñas, Puertollano, Talavera, Toledo, Alcázar de San Juan, Manzanares y Tomelloso.

Además Caja Castilla La Mancha ha organizado y/o patrocinado distintos espectáculos y eventos musicales con diferentes fines y objetivos, como los Conciertos Solidarios en Ciudad Real y Albacete, a favor de la Asociación Provincial de Familiares de Enfermos de Alzheimer en el Auditorio Municipal "La Granja", a cargo de la artista Pasión Vega, e "Impresión de Don Quijote" del Teatro Negro Nacional de Praga, en conmemoración del IV Centenario de la publicación de El Quijote.

Con la enseñanza del inglés

El programa de cursos de inglés para jóvenes de Caja Castilla La Mancha, "Speak English with CCM", tiene como objetivo principal ofrecerles la posibilidad de mejorar sus habilidades en este idioma.

Se ha venido desarrollando durante cuatro años consecutivos con resultados positivos en cuanto a satisfacción de los participantes. En el programa de 2005 participaron alumnos de edades comprendidas entre los 8 y 25 años distribuidos en varios destinos.

Pueden encontrar información sobre los programas de CCM para la difusión del inglés en <http://portal.ccm.es/social/verano06/ingles.shtml>

Con la difusión de las nuevas tecnologías

En 2005, Caja Castilla La Mancha se sumó al programa Conect@te II, que tiene como objetivo fomentar la adquisición de ordenadores y el uso de Internet, incidiendo de este modo en el acercamiento de los ciudadanos de Castilla-La Mancha a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Las ayudas consisten en la concesión de un préstamo sin intereses ni coste alguno por comisiones o cualquier otro concepto, por el importe de la compra en los equipos informáticos a realizar. El máximo de equipos a financiar es de uno para las personas físicas y de tres para las asociaciones participantes en el programa. El coste mínimo es de 800 euros y el máximo de 3.000.

Con el entorno natural y el patrimonio histórico

“CCM presta especial atención a su entorno natural e histórico. Durante el año 2005 colaboró en la organización de 198 actividades y financió 23 centros, invirtiendo para ello 1,7 millones de euros”

Sensibilización ambiental

Caja Castilla La Mancha colabora en la organización de las jornadas “Encuentros en la naturaleza para mayores” y “Naturaleza y ciencia en familia”. Estas visitas de grupos de un día de duración están dirigidas a asociaciones de mayores y a asociaciones de padres de alumnos de centros escolares respectivamente. En el marco del “Plan Regional de Educación Ambiental de Castilla-La Mancha”, con estas jornadas se pretende mostrar a la sociedad lugares de singular interés para potenciar la comprensión de los ecosistemas de tal forma que se incremente la sensibilidad hacia su conservación. Se ofertaron tres destinos de singular atractivo en Castilla-La Mancha: Parque Nacional de las Tablas de Daimiel, en Ciudad Real; Monumento Natural de las Torcas de la Sierra de Los Palancares, en Cuenca, y en San Pablo de los Montes. Estas visitas tuvieron su complemento en el Centro Municipal de Interpretación del Agua de Daimiel, en el Museo de las Ciencias de Cuenca y en el Centro de Interpretación de “Palillos” del Parque Nacional de Cabañeros.

Pueden encontrar información sobre los programas de CCM para la sensibilización ambiental en <http://portal.ccm.es/social/ambiente/familia.shtml> y en <http://portal.ccm.es/social/ambiente/encuentros.shtml>

Asistencia social y sanitaria

Las actividades de Caja Castilla La Mancha han estado centradas en facilitar el acceso sanitario y la asistencia social entre los colectivos más desfavorecidos de las zonas de actuación de la Caja.

Durante 2005, Caja Castilla La Mancha colaboró con alrededor de 360 organizaciones de ayuda a colectivos desfavorecidos, aportando un total de 1,6 millones de euros. Los programas desarrollados por las asociaciones beneficiarias, centrados en temas como discapacidad, enfermedades, drogodependencias, exclusión social e inmigración, han beneficiado a más de trescientas mil personas. En su ejecución han intervenido más de 40.000 profesionales.

“Durante 2005, Caja Castilla La Mancha realizó 1.679 actividades de asistencia social y sanitaria entre colectivos desfavorecidos. Invirtió más de siete millones de euros, llegando a más de medio millón de personas”

Promoción del deporte juvenil y amateur

“Caja Castilla La Mancha es una entidad comprometida con el deporte de base y juvenil. En el año 2005, la Caja destino más de 700.000 euros para la promoción de estas actividades”

El Programa “Vacaciones con la Caja” oferta y subvenciona distintas opciones de actividades distribuidas por edades y que dan comienzo en la época estival. Asimismo, Caja Castilla La Mancha colabora de manera decidida para la promoción del deporte de base, juvenil y amateur siendo la entidad crediticia líder en la promoción de este tipo de actividades en sus zonas de influencia. El interés se enmarca como apoyo a la estrategia de la Caja, líder en el segmento juvenil en sus zonas de influencia.

Actividades de Ocio y Deporte con Discapacitados Intelectuales

Durante 2005, Caja Castilla La Mancha cooperó en la realización de actividades de ocio para discapacitados intelectuales. En Septiembre, en colaboración con FECAM (Federación de Deportes para Personas con Discapacidad Intelectual de Castilla-La Mancha) tuvo lugar el Primer Campus Deportivo FECAM-Caja Castilla La Mancha. Participaron jóvenes de los distintos Clubes Deportivos de las Asociaciones de Discapacitados Intelectuales de distintas localidades de Castilla-La Mancha. En total, participaron doscientas personas.

Cooperación Internacional y Emergencias Humanitarias

Durante 2005, Caja Castilla La Mancha destinó ayudas para atender las víctimas de distintas catástrofes humanitarias como, el tsunami del sudeste de Asia, la sequía en África Occidental, el terremoto en Pakistán o el Huracán Stan en Centroamérica.

Mayores

Caja Castilla La Mancha acompaña también el desarrollo de actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Los Centros de Mayores sitos en Albacete y Toledo, así como la Residencia para la Tercera Edad “Virgen de la Blanca”, han mantenido de forma constante, con el apoyo de Caja Castilla La Mancha, su actividad de atención socio-sanitaria, lúdica y cultural a las personas mayores.

Caso especial es el “Crucero por el Atlántico” del cual han disfrutado un total de 750 personas mayores, a bordo del “Gran Latino”, procedentes del ámbito de actuación de la Caja.

2005



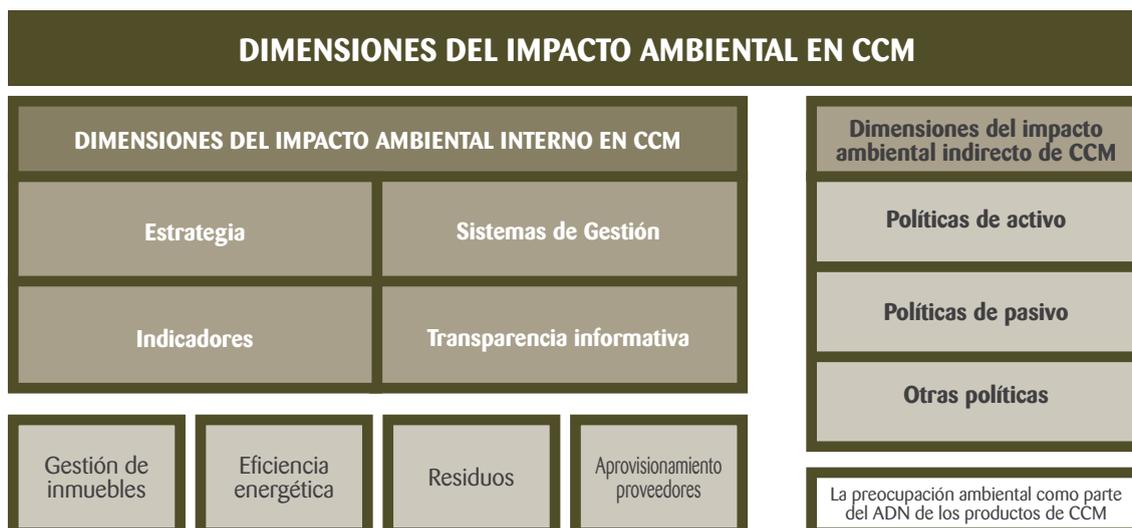
EL IMPACTO AMBIENTAL DEL SECTOR FINANCIERO

El sector financiero no ha estado tradicionalmente contemplado entre aquellos con un impacto ambiental más acusado. Por esta razón, las organizaciones del sector financiero han tardado en tomar conciencia del medio ambiente y en incorporar sistemas de gestión ambiental más avanzados. Poco a poco, sin embargo, ha ido calando en la sociedad la percepción de que, si bien los impactos ambientales directos del sector son relativamente reducidos, las organizaciones que prestan servicios financieros pueden jugar un importante papel en la mejora ambiental: a través de los productos y servicios que ponen en el mercado.

De este modo, podría entenderse que la incidencia de CCM sobre el Medio Ambiente es doble:

- **Impactos directos:** aquellos que son fruto de las operaciones internas de Caja Castilla La Mancha. Estaríamos hablando, por lo tanto, de la gestión ambiental de los inmuebles de CCM, del uso de electricidad y otras fuentes de energía, del uso de recursos como el papel. Las potenciales mejoras que Caja Castilla La Mancha pueda acometer en estas áreas redundarán no sólo en una mejora del impacto ambiental sino que tendrán como contrapartida una mejora en la eficiencia de las operaciones y, por lo tanto una reducción de costes.
- **Impactos indirectos:** aquellos que son fruto de las actividades comerciales de Caja Castilla La Mancha. Se trata de los impactos ambientales asociados a los productos y actividades del negocio de CCM.

Si desea conocer más sobre el impacto ambiental del sector financiero, visite el World Business Council for Sustainable Development en <http://www.wbcsd.org>



IMPULSO DEL COMPROMISO AMBIENTAL DE CAJA CASTILLA LA MANCHA

Tal y como se describía anteriormente, durante 2005 comenzaba sus actividades el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa de Caja Castilla La Mancha. El Comité tiene entre sus atribuciones fundamentales ayudar a implantar en CCM sistemas avanzados en relación con la responsabilidad corporativa para contribuir a consolidar a Caja Castilla La Mancha como una de las organizaciones punteras en la materia.

Entre las materias bajo el ámbito de responsabilidad del Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa se encuentran todas aquellas relacionadas con la reflexión y el impulso de medidas para la mejora del impacto ambiental de Caja Castilla La Mancha.

Tal y como lo entiende el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa, las actividades para la mejora de los impactos ambientales directos de Caja de Ahorros de Castilla La Mancha podrían venir de:

- Una parte **estratégica**, relacionada con la constatación de que el negocio de Caja Castilla La Mancha tiene una importante dimensión ambiental. Un sólido posicionamiento en materia ambiental puede ser un valor añadido que CCM ofrece a sus clientes y fuente, por lo tanto, de una sólida ventaja competitiva en los mercados en donde compite la Caja.
- Una vertiente de **gestión**, relacionada con la necesaria inclusión de los asuntos ambientales en los sistemas de la organización:
 - Incluyendo una dimensión ambiental en los procesos de análisis de riesgo.
 - Desarrollando un conjunto de indicadores que permitan conocer y establecer objetivos con respecto al desempeño ambiental de CCM.
 - Estableciendo sistemas de gestión ambiental.
 - Ofreciendo formación ambiental a los empleados de Caja Castilla La Mancha.
- Una lectura operacional, fruto de la incorporación de consideraciones ambientales en la gestión de los inmuebles de CCM o de la inclusión de criterios ambientales en la selección de proveedores y contratistas.
- Un enfoque relacionado con la **transparencia informativa**, con comunicar el desempeño de CCM en las comunidades donde está presente.

“El 29 de diciembre de 2005, el Consejo de Administración de Caja Castilla La Mancha aprobaba la adhesión de la Caja al Pacto Mundial de Naciones Unidas”

A iniciativa del Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa, Caja Castilla La Mancha ha comenzado a dar sus primeros pasos para el impulso de su compromiso ambiental.

Con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, Caja Castilla La Mancha se compromete a incorporar en su estrategia políticas y prácticas tres principios relacionados con la preservación del medio ambiente:

- **Adoptar** un enfoque preventivo en cuestiones ambientales.
- **Fomentar** iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Desarrollar** y **difundir** tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Para más información acerca del Pacto Mundial de Naciones Unidas, visite <http://www.pactomundial.org>

Caja Castilla La Mancha entiende que la mejora de sus impactos ambientales directos pasa por la mejora de:

- La gestión ambiental de los inmuebles.
- La eficiencia energética.
- La gestión de los residuos.
- La inclusión de parámetros ambientales en la relación con los proveedores.

Durante 2005, el Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa ha realizado labores de estudio para, en cumplimiento de sus atribuciones, poder proponer al Consejo de Administración la adopción de medidas tendentes a acercar las prácticas en responsabilidad corporativa de Caja Castilla La Mancha a las mejores prácticas del sector. Con tal fin se decidió avanzar en el diseño de una política para la inclusión de consideraciones de responsabilidad corporativa con respecto a los proveedores de CCM. Asimismo, se decidió comenzar, como paso previo a la implantación de políticas y sistemas formales, la recogida y el reporte de información con respecto a los consumos de gas, electricidad y agua.

DATOS AMBIENTALES DE CCM	2005
Consumo de agua	42.300 m3
Consumo de energía eléctrica	17.150.000 KW/h
Consumo de gas	267.300 m3
Consumo de gasóleo calefacción	40.500 litros

Durante 2005 se ha firmado un contrato con la empresa Futura Global Proyect para la optimización continua de las instalaciones eléctricas y el control de facturación, encaminado a obtener instalaciones más sostenibles, y por lo tanto a la reducción de consumos y ahorro de costes.

También en 2005, se ejecutaron 30 obras para oficinas nuevas del Plan de Expansión y otras 19 más de reformas totales en oficinas ya existentes, lo que ha supuesto una inversión de más de 8,4 millones de euros. En la ejecución de estas obras se ha implantado la nueva imagen corporativa de CCM, que pretende crear mayores espacios abiertos y funcionalidad a sus centros de trabajo, aplicando al mismo tiempo las características técnicas exigidas en la normativa vigente referidas a las instalaciones de climatización y energía eléctrica, entre otras, para conseguir un mayor ahorro de energía y una mejora del impacto ambiental.

Rehabilitación de edificios emblemáticos

A lo largo de 2005 se culminaron las obras de rehabilitación y recuperación de los edificios San Prudencio, en Talavera de la Reina, e Iberia, en Cuenca. El edificio San Prudencio será destinado a uso propio de Caja Castilla La Mancha y a la disposición de salas con destino a exposiciones y actos culturales. Forma parte del Convento de los Frailes Jerónimos, cuyo monasterio fue fundado en 1397. El edificio Iberia, por su parte, que fue construido en el año 1927 y que durante buena parte del siglo XX fue el hotel emblemático de la ciudad, será destinado a uso propio de CCM y Sala de Exposiciones.

Durante 2005, 1.850 tóners fueron reciclados en Caja Castilla La Mancha, un 70% de los consumidos. Además, CCM ha tomado varias medidas para la gestión del papel dentro la empresa. Se han puesto contenedores para facilitar el reciclaje del papel y se estimula el uso de la comunicación electrónica con los clientes para reducir los consumos de papel. Se ha puesto en marcha también un plan para reducir el papel preimpreso utilizado para el envío de comunicaciones a clientes mediante la racionalización de la información a comunicar.

Caja Castilla La Mancha ha implantado varias iniciativas para la reducción en el consumo de papel. Entre ellas se encuentra la implantación de la aplicación de informes Fast-Mail, que permite la consulta de informes sin necesidad de imprimirlos.

EL VALOR AÑADIDO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS

La actividad de Caja Castilla La Mancha también tiene un impacto indirecto sobre el entorno, como fruto de sus actividades comerciales.

DIMENSIÓN AMBIENTAL DE ALGUNOS PRODUCTOS FINANCIEROS



Caja Castilla La Mancha, tanto a través de su actividad de financiación como a través de las actividades de CCM Corporación pone en el mercado productos que promueven actividades ambientalmente beneficiosas o, directamente, presta financiación a actividades que ofrecen un valor añadido ambiental.

Ayudando a los emprendedores ambientales

CCM Corporación participa con un 20% en la empresa Biocombustibles de Cuenca. Esta compañía opera y gestiona una planta de producción de biocombustibles con una capacidad de 40.000 toneladas. También participa con más de un 25% del capital en Naturener, compañía dedicada a la generación de energía proveniente de fuentes renovables.

CCM participa en un 60% en Agrocaja, compañía dedicada a la realización de obras civiles, hidráulicas de forestación y ambientales.

Telecom Castilla-La Mancha, participada al 20% por CCM Corporación realiza servicios de alojamiento para proveedores de telefonía móvil y da servicios de IP Internet en localidades de menos de 500 habitantes, acercando servicios de alta tecnología a los habitantes de áreas rurales.

En 2005, se firmó la prórroga del convenio de cesión del Centro de Capacitación y Experimentación Agraria establecido en la finca de Albaladejito de Cuenca, en donde se desarrollan actividades de formación de profesionales agrícolas y la realización de experiencias encaminadas a la mejora de las distintas especies de plantas. El objetivo es cultivar especies de plantas más resistentes que necesitan menos insecticidas y agua.

Productos de la Caja con características ambientales

Caja Castilla La Mancha pone en el mercado productos que ofrecen un valor añadido ambiental. Entre estos destaca el fondo de inversión Ahorro Corporación Responsable 30 FI. Se trata de una cartera de inversión de Renta fija Mixta Internacional con estándares de responsabilidad corporativa. Su cartera estará compuesta por activos atendiendo a criterios éticos, medioambientales y socialmente responsables en la selección de valores. Llevará a cabo inversiones en activos de renta fija privada emitidos por compañías que cumplan estándares de responsabilidad social corporativa y también en emisiones de Deuda Pública de Estados que hayan firmado el protocolo de Kyoto, que tengan leyes que impidan/penalicen la explotación de menores y promuevan la igualdad entre personas.

En su catálogo de productos de activo, Caja Castilla La Mancha impulsó un convenio con el Instituto de Crédito Oficial denominado Línea IDAE cuyo destino es financiar actividades en el marco del Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía.

La protección del Medio Ambiente, objetivo de la Obra Social y Cultural

También desde la Obra Social y Cultural de Caja Castilla La Mancha se realiza una importante labor de preservación del medio ambiente. Las actividades en esta materia contaron en 2005 con un presupuesto de 300.000 euros y estuvieron centradas en actividades de educación y sensibilización ambiental.

Por ejemplo, cabe destacar la organización de Jornadas bajo el epígrafe “Encuentros en la Naturaleza para mayores” y “Naturaleza y Ciencia en familia”. De acuerdo con las directrices del “Plan Regional de Educación Ambiental de Castilla-La Mancha”, se pretendió con estas jornadas mostrar a la sociedad lugares de singular interés y mediante este conocimiento potenciar la comprensión de los ecosistemas de tal forma que se potencie el desarrollo de actitudes y comportamientos individuales y familiares adecuados al mantenimiento y mejora del entorno.

En el ejercicio de sus funciones, el Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa desarrollará labores de estudio al objeto de proponer al Consejo de Administración de CCM posibles medidas tendentes a incorporar consideraciones sociales y ambientales en el diseño de productos y servicios.

Más información acerca del Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, visite <http://portal.ccm.es/corp/inst/gobierno.shtml>

5005



LOS PRÓXIMOS PASOS DE CAJA CASTILLA LA MANCHA

En las páginas anteriores hemos tratado de mostrarles, de un modo sistemático pero que a su vez reflejara los valores esenciales de Caja Castilla La Mancha, algunas de las principales acciones acometidas por la Entidad en materia de responsabilidad corporativa.

Como saben, en el año 2005 tomaba las riendas de sus funciones el Comité CCM de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa, que tengo el honor de presidir. El Comité, constituido por acuerdo unánime del Consejo de Administración, se enfrenta a un reto: prestar apoyo a los órganos de administración y dirección de Caja Castilla La Mancha para la implantación de planes, políticas, e iniciativas que contribuyan a afianzar a CCM en primera línea del sector, nacional e internacionalmente, en materia de responsabilidad corporativa.

Entre las primeras medidas propuestas por el Comité, y además de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, se encontraba la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 de Caja Castilla La Mancha. La iniciativa parte del convencimiento incuestionable, compartido por el conjunto de CCM, de que la transparencia informativa constituye una máxima de actuación en el entorno económico y social actual.

Sin embargo, tanto el Consejo de Administración de Caja Castilla La Mancha como el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa que le asiste en estas materias, entienden que la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa no es más que la punta del iceberg, una herramienta informativa que permite comunicar a los grupos de interés las principales acciones acometidas, y los resultados obtenidos, en las distintas facetas de la responsabilidad corporativa. Sin embargo, lo importante es lo que hay detrás: el conjunto de políticas, procedimientos y sistemas que dan forma al compromiso de Caja Castilla La Mancha con la sociedad en la que opera.

Por ello, el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa va a seguir durante los próximos años desarrollando la que entiende es su función principal: trabajar codo con codo con el Consejo de Administración en el desarrollo de iniciativas de responsabilidad corporativa.

Algunas de las líneas de trabajo sobre cuya reflexión va a avanzar el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa en los próximos años son las siguientes:

- La implantación de políticas formales en distintas cuestiones relacionadas con la responsabilidad social corporativa.

- El desarrollo de políticas, procedimientos y el establecimiento de objetivos en materia ambiental.
- El desarrollo de unos principios de actuación para Caja Castilla La Mancha y el conjunto de sus empleados.
- La formación al conjunto de los empleados de Caja Castilla La Mancha sobre responsabilidad social corporativa.
- El refuerzo de los sistemas de información sobre responsabilidad corporativa de Caja Castilla La Mancha.
- La verificación de la información sobre responsabilidad corporativa elaborada por la Caja.

Del avance conseguido durante todo el año en las cuestiones anteriores, así como cualesquiera otras acciones que Caja Castilla La Mancha pudiera acometer en materia de responsabilidad social corporativa les daremos cuenta el año que viene.

D. Arturo García-Tizón López

Presidente del Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa

COMITÉ CCM PARA EL BUEN GOBIERNO Y LA RSC	
PRESIDENTE	D. ARTURO GARCÍA TIZÓN
VOCAL	D. LUIS ARROYO ZAPATERO
VOCAL	D. ATANASIO BALLESTEROS MORCILLO
VOCAL	D. ISMAEL CARDO CASTILLEJO
VOCAL	D. PATROCINIO GÓMEZ CÓRCOLES
VOCAL	D ^a PETRA MATEOS APARICIO
VOCAL	D. ÁNGEL NICOLÁS GARCÍA
VOCAL	D. JESÚS SANTOS PEÑALVER
SECRETARIO	D. ALEJANDRO LÓPEZ HERNÁNDEZ



* "El Informe de Responsabilidad Corporativa CCM 2005 ha obtenido la calificación "in accordance", que el organismo internacional independiente GRI otorga a las entidades que cumplen con los requisitos y directrices más exigentes en la elaboración de este tipo de informes."

Le rogamos que no dude en ponerse en contacto con el Comité de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa si necesita información adicional sobre cualquier información contenida en este documento. Puede hacerlo por los siguientes medios:

Correo Postal	D. Alejandro López Hernández Secretario General de CCM Secretario del Comité CCM para el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa Caja de Ahorros de Castilla La Mancha Parque San Julián nº 20 16001 Cuenca España
Correo electrónico	ccerrm@ccm.es

*Caja Castilla La Mancha es miembro de CECA , que es stakeholder del GRI.

5005

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICADORES GRI					
Indicadores GRI 2002 + Suplemento financiero G3					
		Capítulo	Párrafo	GC	Página
Visión y estrategia					
1.1	Exposición de la visión y la estrategia con respecto al DS	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	*	29
1.2	Declaración del presidente sobre elementos de la memoria		Mensaje del presidente		4-6
Perfil					
2.1	Nombre de la organización		Mensaje del presidente		5
2.2	Principales productos y servicios	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	Productos y servicios		38-53
2.3	Estructura operativa	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		27
2.4	Descripción de departamentos, compañías, filiales...	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		18-27
2.5	Países donde se opera	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Contribuir al equilibrio territorial y desarrollo local		34
2.6	Naturaleza de la propiedad, forma jurídica	Nuestro enfoque	Desde 1992, miramos hacia el futuro		14
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	Comprometidos con la Necesidades de Nuestros Clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos / Cerca de nuestros clientes		39-45, 46-47
2.8	Magnitud de la organización	Nuestro enfoque	Desde 1992, miramos hacia el futuro / Principales magnitudes		14-16, 17
2.9	Lista de partes interesadas, características y relación con ellas	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno / Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa		18-20, 29
Alcance de la memoria					
2.10	Persona de contacto para la memoria		Los próximos pasos de Caja Castilla La Mancha		93
2.11	Periodo cubierto		Mensaje del presidente		4-6
2.12	Fecha de la memoria más reciente	n.a	Primera edición de la memoria		
2.13	Cobertura y limitaciones (geográfica, deptos...)	Nuestro enfoque	Desde 1992, miramos hacia el futuro		14-16
2.14	Cambios significativos	n.a	Primera edición de la memoria		
2.15	Bases sobre memorias de empresas conjuntas, filiales..	n.a			
2.16	Naturaleza y efecto de reformulaciones de información incluida en memorias anteriores	n.a	Primera edición de la memoria		
2.17	Decisiones de no aplicación del GRI		Índice GRI		94-103
2.18	Criterios utilizados para contabilidad (costes y beneficios E/A/S)	Informe anual 2005			
2.19	Cambios en métodos de cálculo de información E/A/S	n.a	Primera edición de la memoria		
2.20	Políticas y medidas para exhaustividad y veracidad	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		18-27
2.21	Políticas para la verificación independiente de la memoria		Los próximos pasos de Caja Castilla La Mancha		89
2.22	Medio de obtención de información adicional	Informe Anual 2005/ www.ccm.es			

* Los indicadores señalados en esta columna (GC) tienen correspondencia con los principios de Global Compact o Pacto Mundial (n.a. = No aplicable. n.d. = No declarado)

	Capítulo	Párrafo	GC	Página
Estructura de gobierno				
3.1	Estructura de gobierno. Comités responsables del diseño de estrategias	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	18-19, 27
3.2	Porcentaje de consejeros independientes no ejecutivos en la junta	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	
3.3	Proceso para determinar la participación de expertos en riesgos y oportunidades de la sostenibilidad para desarrollar estrategias	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	29-30
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de riesgos y oportunidades de la sostenibilidad	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	23-26
3.5	Relación remuneración / consecución de objetivos financieros y no financieros	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	
3.6	Estructura organizativa para políticas sobre sostenibilidad corporativa	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	29
3.7	Declaraciones de misión y valores, principios o códigos internos, políticas sobre RSC	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	29-30
3.8	Mecanismos de accionistas para comunicar sus recomendaciones	n.a	La Caja no tiene accionistas	
Compromiso con las partes interesadas				
3.9	Bases para la identificación y selección de stakeholders	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	18-19
3.10	Métodos de consulta a stakeholders (frecuencia, tipos y grupos)	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	18-19
3.11	Tipos de información generada por las consultas a stakeholders	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	18-19
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado del compromiso con stakeholders	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	18-19
Políticas globales y sistemas de gestión				
3.13	Consideración del principio de precaución	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	Impulso del compromiso ambiental de Caja Castilla La Mancha	* 83-89
3.14	Suscripción o apoyo a compromisos, principios u otras iniciativas	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	30
3.15	Pertenencia a asociaciones / organizaciones	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	30
3.16	Políticas / sistemas para gestión de impactos anteriores y posteriores a la organización	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	83-89
3.17	Enfoque respecto a impactos E/A/S indirectos	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa	29-30
		Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	Impulso del compromiso ambiental de Caja Castilla La Mancha	84-89

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
3.18	Decisiones tomadas en cuanto a ubicación o modificación de operaciones	Principales acontecimientos de 2005			12-13
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño E/A/S	Capítulos I al VI			11-89
3.20	Estado de la certificación de sistemas E/A/S	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero		83-89
Indicadores de desempeño económico					
EC1	Ventas netas	Nuestro enfoque	Principales magnitudes		17
EC2	Desglose geográfico de los mercados	Comprometidos con la Necesidades de Nuestros Clientes	Cerca de nuestros clientes		46-47
EC3	Costos de MMPP, mercancías y servicios contratados	n.a	No se considera material este indicador para las actividades particulares de la compañía		
EC4	% de contratos pagados conforme a términos acordados	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
EC5	Gastos salariales totales por países o regiones	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito		58
EC6	Distribución entre proveedores de capital	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esa información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
EC7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del periodo	Nuestro enfoque	Principales magnitudes		17
EC8	Suma total de impuestos pagados, por países	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
EC9	Subsidios recibidos, por países o regiones	n.a	No se han recibido ningún tipo de subsidio		
EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil, etc., por grupos	Nuestro enfoque / Contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno	Principales magnitudes / La obra social.		17, 71-81
Indicadores de desempeño ambiental					
EN1	Consumo total de MMPP, por tipo	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN2	Porcentaje de MMPP que son residuos de fuentes externas	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN3	Consumo directo de energía por fuentes primarias	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	86

* Los indicadores señalados en esta columna (GC) tienen correspondencia con los principios de Global Compact o Pacto Mundial (n.a. = No aplicable. n.d. = No declarado)

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
EN4	Consumo indirecto de energía	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	87-89
EN5	Consumo total de agua	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	86
EN6	Suelo en hábitats ricos en biodiversidad (propiedad, arrendado, administrado)	n.a	No se dispone de suelo en hábitats ricos en biodiversidad	*	
EN7	Análisis de impactos en la biodiversidad	n.a	No se considera material este indicador para las actividades particulares de la compañía	*	
EN8	Emissiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN10	NOx, SOx y otras	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN11	Cantidad total de residuos por tipos y destinos	n.a	No se realizan este tipo de vertidos	*	
EN12	Vertidos al agua de importancia, por tipo	n.a	No se realizan este tipo de vertidos	*	
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	n.a	No se realizan este tipo de vertidos	*	
EN14	Impactos medioambientales significativos de los productos y servicios	Minimizando nuestro impacto sobre el entorno	El impacto ambiental del sector financiero / El valor añadido ambiental de los productos	*	83, 87-89
EN15	Porcentaje del peso de productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil y porcentaje realmente recuperado realmente	n.a	No se considera material este indicador para las actividades particulares de la compañía	*	
EN16	Episodios y multas por incumplimientos (convenios, tratados, declaraciones internacionales y normativa legal)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
EN 17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	83-92
Indicadores de desempeño ambiental: Suplemento financiero					
F1	Describir políticas medio ambientales aplicadas a las líneas estratégicas de negocio	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89
F2	Describir los procesos para asesorar y proyectar los riesgos medio ambientales en las diferentes líneas estratégicas de negocio	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
F3	Indica en los procedimientos de análisis de riesgo, la capacidad de carga del medio ambiente aplicada a las líneas estratégicas de negocio	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89
F4	Describir los procesos de monitorización de clientes y la implementación y conformidad de los aspectos planteados en el proceso de análisis de riesgos	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89
F5	Describir los procesos para mejorar la competencia de la plantilla cuando se tratan los riesgos y oportunidades medioambientales	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	La dimensión responsable de nuestros productos y servicios/ El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89
F6	Numero y frecuencia de las auditorias que incluyen un análisis del sistema de riesgos medio ambientales y los procedimientos relacionados con las líneas estratégicas de negocio	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
F7	Describir las interacciones con clientes/ compañías inversoras/ socios de negocio con respecto a los riesgos y oportunidades medio ambientales	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	La dimensión responsable de nuestros productos y servicios/ El impacto ambiental del sector financiero	*	83-89
F8	Porcentaje y numero de compañías que se encuentran en la cartera de la organización con la que se ha comprometido a través de los aspectos medio ambientales	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
F9	Porcentaje de los activos sujetos a proyecciones medio ambientales positivas, negativas y best-in-class	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero/ Valor añadido ambiental de los productos	*	83-89
F10	Describir la política de votación en los aspectos medio ambientales para las acciones que la organización tiene derecho a votar o aconsejar	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
F11	Porcentaje de los activos bajo dirección donde la organización tiene el derecho a votar o aconsejar sobre las acciones	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
F12	Valor total económico de los productos y servicios específicos medio ambientales segregados según las líneas estratégicas de negocio	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El impacto ambiental del sector financiero / Valor añadido ambiental de los productos		83-89
F13	Valor de la cartera de cada línea de negocio segregada según región y sector específico	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		

* Los indicadores señalados en esta columna (GC) tienen correspondencia con los principios de Global Compact o Pacto Mundial (n.a. = No aplicable. n.d. = No declarado)

	Capítulo	Párrafo	GC	Página
Indicadores de desempeño social				
Empleo				
LA1	Desglose de trabajadores propios y conjuntos con otros empleadores (situación y tipo y modalidad de contrato)	Un proyecto compartido con nuestros empleados	CCM, uno de los mejores lugares para trabajar / Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito	56-58
LA2	Creación de empleo neta	Nuestro enfoque	Principales magnitudes	17
Relaciones empresa/empleados				
LA3	% de representados por sindicatos independientes o acogidos a convenio colectivo	Un proyecto compartido con nuestros empleados / Caja Castilla La Mancha, parte de la sociedad	Desarrollo Personal / Con las instituciones educativas y las organizaciones sociales	* 68, 74
LA4	Política y procedimientos de consulta y negociación sobre cambios en las operaciones	Nuestro enfoque / Un proyecto compartido con nuestros empleados / Caja Castilla La Mancha, parte de la sociedad	Comprometidos con el buen gobierno / Desarrollo Personal / Con las instituciones educativas y las organizaciones sociales	* 19-20, 66, 74
Salud y seguridad				
LA5	Métodos de registro y notificación de accidentes, enfermedades (recomendaciones OIT)	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Desarrollo Personal	66
LA6	Comisiones conjuntas (dirección-representantes) de salud y seguridad y % de plantilla a su amparo	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y muertos	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Desarrollo Personal	66
LA8	Políticas y programas sobre VIH	n.a	No considerada importante por carácter de los negocios y territorio en que opera la compañía	
Formación y educación				
LA9	Promedio horas formación (año/empleado) por categorías	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Desarrollo Profesional	59-62
Diversidad y oportunidad				
LA10	Políticas y programas de igualdad de oportunidades y sus sistemas de revisión	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito	* 56-59
LA11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	* 18-19
LA12	Prestaciones sociales, no exigidas por la ley	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Desarrollo Personal	66-68
Derechos Humanos				
HR1	Políticas, directrices y estructuras DDHH. Sistemas de seguimiento	Un proyecto compartido con nuestros empleados	CCM, uno de los mejores lugares para trabajar	* 55-68
HR2	Pruebas de que DDHH se tienen en cuenta en la toma de decisiones sobre procedimientos, inversiones o proveedores	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	* 18-23
HR3	Políticas y procedimientos para DDHH en la cadena de suministro y contratistas. Sistemas de seguimiento	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	* 18-23

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
No discriminación					
HR4	Políticas y programas contra discriminación. Sistemas de seguimiento	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito	*	56-59
Libertad de asociación y negociación colectiva					
HR5	Política de libertad de asociación y grado de aplicación	Un proyecto compartido con nuestros empleados / Caja Castilla La Mancha, parte de la sociedad	Desarrollo Personal / Con las instituciones educativas y las organizaciones sociales	*	68, 74
Trabajo infantil					
HR6	Política de rechazo de trabajo infantil	Nuestro enfoque	Principales acontecimientos de 2005	*	13
Trabajo forzoso y obligatorio					
HR7	Política de rechazo del trabajo forzoso	Nuestro enfoque	Principales acontecimientos de 2005	*	13
Comunidad					
SO1	Política de gestión de impactos sobre comunidades y su seguimiento. Procedimientos diálogo con partes interesadas	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		18-19
Corrupción					
SO2	Política, sistemas y procedimientos de cumplimiento sobre corrupción y soborno	Nuestro enfoque	Principales acontecimientos de 2005 / Comprometidos con el buen gobierno	*	13,18-20, 23-26
Contribuciones políticas					
SO3	Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de contribuciones y mecanismos de presión política	Nuestro enfoque	Principales acontecimientos de 2005 / Comprometidos con el buen gobierno		12-13,18,19
Salud y seguridad del cliente					
PR1	Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de salud y seguridad del cliente	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos / Cerca de nuestros clientes / El Compromiso CCM con la satisfacción del cliente		39-53
Productos y servicios					
PR2	Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de etiquetado e información sobre productos	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos / Cerca de nuestros clientes / El Compromiso CCM con la satisfacción del cliente		39-53
Respeto a la intimidad					
PR3	Política, sistemas y procedimientos de seguimiento relativos a la intimidad del cliente. Áreas geográficas cubiertas	Nuestro Enfoque / Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	Comprometidos con el Buen Gobierno / CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos / Cerca de nuestros clientes / El Compromiso CCM con la satisfacción del cliente		26, 39-53
Gestión de Activos					
CSR 1	Política de RSC	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa / La responsabilidad social, parte del día a día de Caja Castilla La Mancha		29-37
CSR 2	Organización de la RSC	La Responsabilidad Corporativa de CCM	Nuestro modo de entender la responsabilidad corporativa / La responsabilidad social, parte del día a día de Caja Castilla La Mancha		29-37

* Los indicadores señalados en esta columna (GC) tienen correspondencia con los principios de Global Compact o Pacto Mundial (n.a. = No aplicable. n.d. = No declarado)

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
CSR 3	Auditorías de RSC	Los próximos pasos de Caja Castilla La Mancha			92
CSR 4	Gestión de los Temas Sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.)	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno	*	18-20, 24-26
CSR 5	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		18-27
CSR 6	Diálogo con las partes interesadas (incluye premios de matiz social)	Nuestro enfoque	Comprometidos con el buen gobierno		18-19
Desempeño Social Interno					
INT 1	Política Interna de RSC. (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Caja Castilla La Mancha, uno de los mejores lugares para trabajar / Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito / Desarrollo Profesional / Desarrollo Personal	*	55-68
INT 2	Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo	Nuestro enfoque	Principales magnitudes		17
INT 3	Satisfacción de empleados	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Desarrollo Personal		66
INT 4	Retribución de los Altos Directivos	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
INT 5	Retribución vinculada a la Sostenibilidad	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
INT 6	Ratio salarial hombre/mujeres	Un proyecto compartido con nuestros empleados	Igualdad de Oportunidades y Reconocimiento del Mérito		56-59
INT 7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio	*	
Desempeño hacia la Sociedad					
SOC 1	Acción Social	Caja Castilla La Mancha, parte de la sociedad			71-81
SOC 2	Valor económico añadido (EVA)	Nuestro enfoque	Principales magnitudes		17
Proveedores					
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	Impulso del compromiso ambiental de Caja Castilla La Mancha		84
SUP 2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		

		Capítulo	Párrafo	GC	Página
Banca Minorista					
RB 1	Aspectos sociales de la política de la Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos		39-53
RB 2	RB 2 Perfil de la política de créditos	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
RB 3	RB 3 Criterios sociales de sostenibilidad en la política de créditos	La Responsabilidad Corporativa de CCM	La responsabilidad social, parte del día a día de Caja Castilla La Mancha		35-36
Banca de Inversión					
IB 1	IB 1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	La dimensión responsable de nuestros productos y servicios		
IB 2	IB 2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	El perfil de nuestros clientes		
IB 3	IB 3 Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	La dimensión responsable de nuestros productos y servicios		
Gestión de Activos					
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos		39-53
AM 2	Activos bajo Gestión con aspectos de sostenibilidad	Avanzando en la Minimización del Impacto sobre el Entorno	El valor añadido ambiental de los productos		87-88
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
Seguros					
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.)	n.d	A la fecha de cierre del presente informe no se dispone de datos actualizados. En la actualidad se encuentran en desarrollo sistemas de información adecuados para la recogida de esta información. Se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio		
INS 2	Perfil de los clientes	Comprometidos con la Necesidades de Nuestros Clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos		39
INS 3	Reclamaciones de clientes	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	El Compromiso CCM con la satisfacción del cliente		49-50
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes	CCM, especializada en la prestación de servicios a colectivos		39-53

* Los indicadores señalados en esta columna (GC) tienen correspondencia con los principios de Global Compact o Pacto Mundial (n.a. = No aplicable. n.d. = No declarado)

