

Memoria de Responsabilidad Social 2008

Caja Navarra

Memoria de Responsabilidad Social 2008

Caja Navarra

DEPÓSITO LEGAL: NA-2092/2009

Contenido

Carta de Enrique Goñi, Director General de Caja Navarra	4
Resumen ejecutivo	6
Presentación	6
Mejoras aplicadas en esta Memoria	7
Hechos más destacados de 2008	8
Ámbito estratégico: Banca Cívica.	
Indicadores sintéticos de la Banca Cívica	
Innovación social. Los derechos de nuestros clientes	
Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra	
Dimensión económica de la sostenibilidad	
Dimensión ambiental de la sostenibilidad	
Dimensión social de la sostenibilidad	
Las oficinas Cancha: expresiones de la Banca Cívica	
Premios y reconocimientos	
Grado de cumplimiento de los objetivos para 2008	
Principales objetivos para 2009	18
Indicadores integrados: CAN comparada con el contexto de la sostenibilidad	20
1. Estrategia y análisis	25
2. Perfil de la organización	27
3. Parámetros de la memoria	37
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	43
5. Indicadores de desempeño	79
Dimensión de impacto de los productos y servicios [financieros]	79
Dimensión económica	93
Dimensión ambiental	105
Dimensión social	121
Prácticas laborales y ética del trabajo	121
Derechos humanos	136
Sociedad	142
Responsabilidad sobre productos	147
Verificación [Assurance] externa de la Memoria	154
Anexo I: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias	164
Anexo II: Índice del contenido GRI	167



La Banca del futuro, será cívica... o no será

Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta

En CAN, transmitir **nuestra estrategia** es sencillo: **transparencia** (sólo nuestros clientes saben cuánto dinero ganamos con ellos) **y participación** (porque ellos deciden el proyecto social que quieren apoyar con el 30% de ese beneficio). Este modelo cobra una importancia especial para nosotros en este momento, porque estamos en el sector financiero y porque son los valores que la sociedad demanda. Se ha acabado el tiempo en el que las empresas velaban únicamente por la rentabilidad del accionista. **A partir de ahora, sólo las empresas que se preocupen por la 'rentabilidad' para todos sus grupos de interés podrán pervivir.**

CAN no 'hace' RSC, CAN 'es' RSC. Emana directamente de nuestra estrategia, porque nuestra estrategia es RSC en estado puro. Por eso, destacamos de forma notable en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa, porque es lo nuestro, lo que nos mueve. Somos la primera compañía en el mundo en realizar el Informe XBRL de RSC, permitiendo la comparabilidad de los datos. Fuimos premiados por dos iniciativas en el II Mercado de la RSC organizado por Forética en Madrid: 'Trazabilidad: quinto derecho' y 'Memorias de RSC para PYMES' fueron consideradas las mejores soluciones de RSC de España en las categorías de 'Innovación' y 'Comunicación y Reporting', respectivamente. Nos esforzamos por alcanzar la excelencia no sólo en la gestión empresarial (en 2008 se han conseguido la EFQM +500), sino también en la gestión de la dimensión técnica de la RSC (Certificación SGE21, Premio Empresa y Sociedad 2008).

Pero, éste ha sido el año del inicio de la crisis y ya hemos tomado medidas: **mantenemos 'el grifo' del crédito abierto**. De hecho, nuestra inversión crediticia ha crecido un 8% en 2008. No sólo eso, sino que nos hemos comprometido públicamente a hacer todo lo posible para que en 2009 crezca también un 6%.

En concreto, para aquellas personas que se vean afectadas directamente, **hemos creado una nueva línea de acción social, la línea de Necesidades Básicas**. Así, las entidades sociales pueden presentar sus proyectos a los clientes de CAN para que estos ayuden a quien más lo necesita en este momento. Para aquellos clientes de CAN que se hayan visto afectados por la crisis en sus rentas de trabajo, **ponemos en marcha la 'Operación Congelador'** que combina consolidación de deuda e iniciativas de moratoria, y así hacerles más llevadera la 'travesía del desierto'.

En 2009 también **profundizaremos en el impulso de las memorias de RSC para PYMES** como gran ventaja competitiva diferencial de CAN en el mundo de la empresa. Este proyecto destila Banca Cívica: se basa en valores de sostenibilidad y genera negocio para CAN. Otros campos de avance **para el año próximo** serán la **Inversión Socialmente Responsable y la evaluación ambiental de los préstamos a empresas**.

En el contexto que vivimos, en CAN nos reafirmamos cada día en los valores de nuestra estrategia, porque son los que la sociedad demanda, porque nos fortalecen como negocio.



Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta
Director General de Caja Navarra

Resumen ejecutivo

Presentamos de manera sintética la información y los datos más relevantes que encontrarán en la Memoria de Responsabilidad Social de CAN del año 2008.

En este Resumen Ejecutivo tratamos los siguientes puntos:

- Presentación.
- Mejoras aplicadas en esta Memoria.
- Hechos más destacados del año 2008.
- Principales objetivos para 2009.
- Indicadores integrados: CAN comparada con el contexto de la sostenibilidad.

Presentación

Caja Navarra presenta su Memoria de Responsabilidad Social 2008 con un doble objetivo: el de satisfacer las demandas de información más exigentes de los grupos de interés; y el de informar fielmente de la estrategia, el desempeño y de las contribuciones positivas o negativas a la sostenibilidad realizadas a lo largo del año.

Como podrán comprobar los lectores, en este ejercicio han acompañado los resultados económicos, pero sobre todo, los resultados más que económicos (sociales y ambientales). En un sector financiero criticado por su responsabilidad en la crisis económica que atravesamos, Caja Navarra ha continuado desplegando su estrategia de Banca Cívica y de innovación¹ social y financiera, consistente en dar poder y derechos a los clientes-ciudadanos y en establecer relaciones de simetría con ellos basadas en la transparencia y la participación.

Ante la desconfianza ciudadana en las instituciones financieras, Caja Navarra acentúa su estrategia y promueve un nuevo modelo bancario sostenible basado en valores cívicos y en situar la RSC en el centro de las decisiones: la Banca Cívica. En este modelo, los ciudadanos no son meros clientes, sino partícipes de un movimiento solidario y asociativo que crea valor para la comunidad, que se preocupa y ocupa por las necesidades de los clientes, y que les da respuesta de manera ágil e innovadora en un entorno económico difícil.

En este modelo, la estrategia de RSC se funde en la estrategia general de la entidad; ambas son lo mismo.

La Banca Cívica se apoya sobre unas sólidas bases técnicas en RSC que nos hace ser una referencia a nivel nacional e internacional en la materia y que nos sitúan como líderes en innovación social y financiera. Por eso, en 2008 hemos continuado abriendo camino en RSC:

- Al ser la primera entidad del mundo en publicar el Informe de RSC 2008 en formato XBRL, permitiendo mayor grado de transparencia, comparabilidad y automatización de la información.
- Al impulsar la RSC y el reporting entre las PYMES españolas, ayudando a más de 2.000 empresas clientes a elaborar su primer informe de Acción Social o su primera memoria de RSC.

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

- Al comprometernos con nuestros clientes y la sociedad a través de la creación de productos específicos para sectores especialmente afectados por la crisis y del apoyo para desarrollar empresas que lideren un futuro sostenible.
- Al obtener la Certificación SGE21 como Empresa Ética y Socialmente Responsable, tras un exigente proceso de implantación y de auditoría del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la entidad.

Esta Memoria y el Informe XBRL-RSC, así como sus contenidos, han sido objeto de verificación, o *assurance*, (ver la Verificación externa anexa) independiente externa por AENOR, empresa líder en aseguramiento (Accountability, 2008, *Introduction to AA1000AS 2008 & AA1000APS 2008*). Se ha seguido para la elaboración de la Memoria el estándar internacional más exigente en la materia: la Guía G3 del Global Reporting Initiative-GRI en su nivel A+, el máximo nivel existente, acompañada también por el nuevo modelo de Suplemento GRI para el Sector de Servicios Financieros. No hemos guiado, asimismo, por los principios de AA1000APS-The AccountAbility Principles Standard (2008), especialmente los de inclusión, materialidad y capacidad de respuesta [*Inclusivity, Materiality, Responsiveness*].

Mejoras aplicadas en esta memoria: CAN la primera entidad del mundo que presenta su Informe RSC en formato XBRL

Al igual que en años anteriores, la Memoria de Responsabilidad Social 2008 muestra el papel estratégico que tiene la RSC para Caja Navarra, y en sintonía con esa función y con un elevado nivel de autoexigencia, presenta novedades y mejoras de mucha relevancia:

- Caja Navarra es **la primera y única entidad en el mundo** en publicar su **Informe de RSC 2008 en formato XBRL**, lo cual supone un avance cualitativo en innovación, transparencia, comparabilidad y automatización de la información (ver www.cajanavarra.es)

Asimismo, Caja Navarra es pionera y única² en la divulgación en su Memoria de aspectos claves de la RSC:

- **Indicadores integrados** que sitúen comparativamente a la entidad en relación a ratios sectoriales, nacionales e internacionales de la sostenibilidad (ver el apartado 'Indicadores integrados' de este Resumen Ejecutivo).
- **Brecha salarial.** CAN es pionera en el mundo empresarial reportando su brecha salarial desde 2006 (ver indicador LA14). Esta información es más avanzada incluso que están recomendando hasta la fecha proyectos punteros internacionales como *Gender & Reporting* (GRI), *Gender & Sustainability Reporting* (IFC) o *Wikigender's Gender and Corporate Social Responsibility (CSR) page*. Este año la hemos calculado por primera vez en términos de salario/hora, que es técnicamente lo más riguroso y preciso, además de en salario anual.

² "Única", en la medida en que razonablemente hemos alcanzado a investigar en las mejores memorias internacionales y nacionales.

- **Salario medio de la plantilla:** es un indicador altamente significativo sobre el desempeño laboral y muy demandado por diferentes grupos de interés (sindicatos, empleados...), que, sin embargo, no es requerido por la guía G3 del GRI.

Otras mejoras relevantes de la Memoria son las siguientes:

- Aplicación exhaustiva del **nuevo Suplemento** para el Sector de Servicios Financieros (RG Version 3.0/FSSS Final Version, 2008).
- **Encuesta sobre la Memoria RSC** a los clientes y empleados (ver 4.17), crucial para la materialidad de la Memoria.
- **I+D+i:** reportamos por primera vez la inversión en I+D+i de CAN (ver indicador 2.8).
- **Inclusión en el Resumen Ejecutivo** de la Carta del Director General y del Informe de Verificación (Assurance), pues son piezas clave de la Memoria.
- **Reducción significativa** de la longitud de la Memoria para hacerla más concisa y legible.

Hechos más destacados de 2008

Los hechos más destacados de 2008 los sintetizamos en los siguientes apartados:

1. **Ámbito estratégico: Banca Cívica.**

- Indicadores sintéticos de la Banca Cívica
- Innovación social. Los derechos de nuestros clientes
- Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra
- Dimensión económica de la sostenibilidad
- Dimensión ambiental de la sostenibilidad
- Dimensión social de la sostenibilidad
- Las oficinas Cancha: expresiones de la Banca Cívica
- Premios y reconocimientos

2. **Grado de cumplimiento de los objetivos para 2008.**

1. **Ámbito estratégico: Banca Cívica**

Caja Navarra ha cerrado 2008 en una sólida posición de solvencia fundamentada en la estrategia de Banca Cívica desplegada en los años anteriores, donde la gestión responsable de la cartera crediticia con una escasa exposición al sector de promoción inmobiliaria ha sido acertada para situar a la entidad con uno de los mejores ratios del sector financiero en morosidad y solvencia. Ello va a permitir a Caja Navarra posicionarse activamente ante la crisis, dar respuestas en clave de Banca Cívica ante las necesidades de nuestros clientes y participar activamente en el apoyo y creación de empresas que lideren la economía del futuro.

2008 ha sido un año de intensificación de la estrategia en el que hemos creado nuevos derechos para nuestros clientes y hemos reforzado los ya existentes; hemos asumido nuevos compromisos ante ellos con el objetivo de lograr la excelencia en la gestión empresarial responsable (certificación SGE21, EFQM +500); y hemos consolidado una Comunidad de la Banca Cívica que gira en torno al millón de personas que la componen de manera activa, participativa y solidaria.

Gracias a esta estrategia Caja Navarra sigue creciendo en España y en el mundo; y los resultados, económicos y más que económicos, le acompañan. La estrategia de CAN se concibe de una manera integral, donde el diálogo con los grupos de interés y las dimensiones económica, ambiental y social constituyen un todo único.

Indicadores sintéticos de la Banca Cívica

Los indicadores de la Banca Cívica son muy relevantes para CAN, por lo que se incluyen en el cuadro de mando de la Dirección y en los informes centrales de Dirección sobre la marcha estratégica de la entidad. La Banca Cívica se estructura en torno a los cinco grandes derechos de nuestros clientes y a los ideales estratégicos de Caja Navarra. Así presentamos también los indicadores que sintetizan su evolución incluyendo métricas de dimensión, de percepción, de resultados en la sociedad y de resultados en la empresa.

Indicador	2008	2007
1º Derecho a elegir los proyectos sociales que quieres financiar		
Importe destinado a financiar proyectos sociales (elegido por los clientes en el año anterior)	50.542.153€	42.000.000€
% de los beneficios destinado a financiar proyectos sociales	30 %	30 %
Nº de clientes que eligieron proyecto social	581.816	530.362
Nº de proyectos elegidos	3.798	2.723
2º Derecho a conocer cuánto gana CAN contigo		
Cuentas cívicas enviadas a los clientes	650.000	620.000
3º Derecho a recibir rendición de cuentas de los proyectos		
Nº de rendiciones presenciales de cuentas de proyectos a los clientes	517	216
Nº de asistentes rendiciones presenciales de cuentas	15.173	7.437
4º Derecho a participar como voluntario		
Clientes que han hecho voluntariado	9.872	2.750
Horas de participación en voluntariado	205.996	22.000
5º Derecho a conocer y decidir el destino de tus ahorros (trazabilidad y transparencia)		
Nº de clientes que han recibido información sobre el destino de sus ahorros depositados en CAN	100%	---
Nº de clientes con cuentas "Elección" socialmente responsables (ISR)	26.587	---
Volumen de cuentas y depósitos "Elección" (ISR)	118.418.937€	---
Ideales de Caja Navarra		
Satisfacción de los empleados con el nivel de implantación de los ideales	7,90	7,56
Satisfacción de los clientes particulares con el nivel de implantación de los ideales	6,86	6,99
Satisfacción de los clientes empresa con el nivel de implantación de los ideales	6,74	7,05

Innovación social. Los derechos de nuestros clientes

Caja Navarra desarrolla su estrategia de Banca Cívica desde la diferenciación, al romper con el paradigma de la banca tradicional en el que los clientes se adaptan a lo que establecen los banqueros y cumplen con las condiciones fijadas por las entidades financieras. ¿Acaso a los clientes sólo les corresponden deberes y ningún derecho? Nuestra respuesta en 2008 ha sido clara: creación de nuevos derechos para nuestros clientes, transparencia total y más participación de los clientes en la configuración de la estrategia.

Al comenzar el año nuestros clientes ya contaban con cuatro derechos económicos, políticos y sociales únicos en el mundo de la banca:

- **Elegir qué proyectos sociales financiar** con el 30% del beneficio que genera su relación con CAN y configurar así el 100% de la obra social de la entidad. En 2008, se distribuyeron un total de 50,54 millones de euros, asignados durante 2007 por 530.362 clientes a un total de 2.723 proyectos de entidades sociales.
- **Derecho a conocer cuánto dinero gana Caja Navarra con cada cliente** y la aportación concreta que el cliente hace al proyecto social que elige. Es la Cuenta Cívica, una carta con toda esa información que en 2008 se envió a 650.000 clientes.
- **Rendición de cuentas.** Derecho a que las entidades a las que los clientes destinan sus beneficios les expliquen el desarrollo de los proyectos que han puesto en marcha gracias a sus aportaciones. En 2008 se realizaron 517 rendiciones de cuentas que contaron con 15.173 asistentes.
- **VolCan.** Voluntariado CAN. Derecho a participar a través del voluntariado en los proyectos que se financian. 9.872 clientes participaron como voluntarios en 2008.

Durante 2008 hemos creado un nuevo derecho para nuestros clientes:

- **Derecho a conocer en qué invierte Can los ahorros de cada cliente, y derecho a decidir a quién prestarlos.** Este derecho, además de ser un hito en transparencia financiera, supone una auténtica revolución en cuanto al desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable en España, ya que tras su lanzamiento, un total de 26.587 clientes han decidido financiar préstamos de diferentes líneas socialmente responsables por un importe superior a los 118 millones de euros, mediante la contratación de cuentas y depósitos ISR asociados a esas líneas de financiación.

Asimismo, 2008 ha sido testigo del lanzamiento del '**Sello Cívico**'. Se trata de un instrumento con el que se garantiza al cliente que contrata un producto o servicio cuánto dinero va a ganar Caja Navarra con ese producto o servicio, y cuánto va a facilitar al proyecto(s) social(es) que el cliente quiera.



CAN DEPÓSITO NOTABLE APORTA ANUALMENTE
A LOS BENEFICIOS DE CAJA NAVARRA 41,40€
POR CADA 6.000€ CONTRATADOS Y, DE ELLOS,
DESTINAS 11,19€ A TUS PROYECTOS SOCIALES.

Los clientes de CAN son los únicos de todo el sistema financiero que van a disponer de esta información en la contratación de sus productos o servicios, por lo que no sólo sabrán el dinero que la entidad gana con ellos (un hito en términos de transparencia), sino que podrán modificar su relación con CAN en función de lo que aportan a los proyectos que decidan: participación en la gestión.

Y no sólo eso: a nuestros clientes empresa, de manera totalmente gratuita, les hemos ayudado a posicionarse en sostenibilidad como herramienta para competir mejor y de futuro para sus empresas. Por ello, hemos ayudado a **confeccionar un total de 2.000 informes de Acción Social y 140 memorias de RSC a otras tantas empresas**, de las que se distribuyeron más de 137.000 ejemplares en una acción de difusión de la RSC sin precedentes en España y que obtuvo el galardón como Mejor Solución RSC de las Empresas Españolas en el área de Reporting y Comunicación del II MarketPlace de la RSE, organizado por Forética.

Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra

De forma paralela a la creación y fomento de derechos para los clientes, los deberes que Caja Navarra asume voluntariamente con sus clientes constituyen un elemento esencial de la estrategia que permiten generar relaciones de confianza y establecer relaciones de simetría entre la Caja y los ciudadanos clientes. Para ello, hemos establecido un total de 12 ideales que nos definen por lo que queremos llegar a ser. Son guías de conducta que permiten generar relaciones de confianza y que definen una aspiración: que los clientes sientan que Caja Navarra se ocupa de ellos. Y el camino en la consecución de esta aspiración se labra preguntando a los clientes si identifican esta nueva forma de hacer en sus relaciones con CAN. El índice de satisfacción de los clientes particulares con el nivel de implantación de los doce ideales fue de 6,86. El de los clientes empresa fue de 6,74. Y el de los empleados de 7,90.

Los ideales de Caja Navarra

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

Asimismo, la adopción voluntaria por parte de Caja Navarra de compromisos con sus grupos de interés, se plasma con la obtención en 2008 de la certificación SGE21 que verifica a CAN y a su Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en los nueve campos evaluados: alta dirección; clientes; proveedores; personas que trabajan para la organización; entorno social; entorno ambiental; inversores; competencia; y administraciones públicas.

Para cada una de las áreas analizadas, la Norma establece los requisitos que debe cumplir la organización para ser considerada ética y socialmente responsable, y que van más allá de los requisitos legalmente exigibles.

Dimensión económica de la sostenibilidad

La implantación de la estrategia de Banca Cívica ha permitido situar a Caja Navarra en una excelente posición para afrontar el cambio de ciclo, posición en la que los márgenes, antes de dotaciones, crecen a pesar de un contexto económico adverso.

El resultado del ejercicio (beneficio neto de 150 millones de euros) presenta una reducción del 10,27% respecto a 2007, ya que se han aplicado 40 millones de euros a dotaciones voluntarias. Eliminando ese efecto, el resultado individual presentaría un crecimiento del 13,04%.

Principales ratios del desempeño económico	2008	2007
Beneficio después de impuestos (en miles de €) (BDI)	150.013	167.192
Recursos administrados netos (en miles de €)	17.351.651	15.469.298
Crédito a la clientela	13.317.110	12.329.318
Mora	1,93	0,61
Solvencia	10,42	10,88
ROE	13,82	15,95
Rating	Fitch A	Fitch A

El índice de morosidad al cierre de 2008 (1,93%), se sitúa prácticamente en la mitad del sector (3,65%), y Caja Navarra es la quinta caja en cuanto a ROE. Al cerrar 2008, tan sólo seis cajas del sector conservaban el rating 'A' de Fitch.

En el año 2008, el 'grifo' del crédito ha seguido abierto para nuestros clientes particulares y PYMES, y creció un 8% respecto al año anterior.

Dimensión ambiental de la sostenibilidad

En relación al desempeño ambiental, en el año 2008 destacan por su importancia dos iniciativas pioneras en España por su impacto y alcance:

- Neutralización íntegra de las emisiones de CO₂ generadas directa o indirectamente por la entidad en 2007, a través de proyectos de reforestación en España. Se neutralizará la totalidad de emisiones a través de la plantación de 15.150 árboles y 3.283 arbustos, mediante la realización de proyectos de reforestación acordados en colaboración con diferentes municipios navarros.
- Proyecto Inmotican de eficiencia energética, permite la gestión activa de las políticas energéticas y genera un sistema de información operativa de gran utilidad para reducir los consumos energéticos de la red de oficinas. Se ha implantado en 2008 en un total de 77 oficinas, con unos primeros resultados contrastados que muestran una reducción del consumo eléctrico de un 25%.

De igual manera, y globalmente enmarcadas dentro del Sistema de Gestión Ambiental de Caja Navarra, se han desarrollado diferentes tipos de iniciativas que buscan la excelencia en la gestión ambiental de Caja Navarra:

- Mejora importante de los ratios ambientales de 2008 respecto a 2007:
 - Reducción de un 4,1% en el consumo de papel por empleado/año, pasando de 146 Kg a 140 Kg.
 - Incremento en el uso de papel reciclado sobre el total de papel consumido por Caja Navarra (75,6% frente al 67,8% de 2007).
 - Ahorro del 4,5% respecto al 2007 en el ratio de consumo eléctrico anual por empleado de los edificios certificados bajo la Norma UNE-EN ISO 14001.
- Incremento del 11,6% en los gastos e inversiones ambientales: en el año 2008 se han invertido más de 4,49 millones de euros en ayudas y financiación de proyectos medioambientales, proyectos de eficiencia energética como Inmotican, neutralización de las emisiones de CO₂ generadas por la entidad, etc.
- Análisis ambiental y social de préstamos bajo los Principios de Ecuador: crecimiento de un 23% en el total de operaciones evaluadas (111 en 2008) y en el total de importe evaluado (+25%).
- Creación de herramientas de rating ambiental para empresas, que se aplicarán para los créditos de empresa a partir de 2009.

Dimensión social de la sostenibilidad

- Aumento de plantilla: creación neta de 59 nuevos puestos de trabajo. Finalizamos el año con 1.972 personas en plantilla, con un incremento del 3% en un entorno económico adverso.
- Calidad y estabilidad en el empleo: En 2008 Caja Navarra realizó 151 nuevos empleos fijos y logró una significativa reducción de la temporalidad, con un ratio del 96% de empleados fijos en 2008, superando el 91,2% de 2007.

- Proporción más equilibrada entre mujeres y hombres en la plantilla: al finalizar 2008 el 47% de los profesionales de Caja Navarra eran mujeres, con una mejoría porcentual de un punto respecto al ratio de 2007.
- Incremento de mujeres en puestos directivos. El 38% frente al 35% del ejercicio anterior y el 31% del año 2006.
- Promoción interna e Igualdad: el 58% de las personas que promocionaron a puestos de mayor responsabilidad dentro de la plantilla fueron mujeres (314 mujeres y 222 hombres promocionaron en 2008).
- Formación: 51 horas de formación por cada persona de la plantilla en 2008. Realizadas 99.696 horas de formación por los empleados. Gasto de 1.285 euros de media por cada profesional.
- Edad media de la plantilla: 37 años; ellos, 39 años y ellas, 34 años. Edad media de los miembros del Comité de Dirección: 41 años.
- Transparencia en el reporte del salario medio anual de la plantilla: 48.677 euros brutos.
- Análisis salarial entre mujeres y hombres. En un ejercicio de transparencia y de voluntad de tratar estas cuestiones, hemos abordado el problema de la brecha salarial entre mujeres y hombres, algo pionero el reporting de RSC. Lamentablemente, hemos de reconocer que también en Caja Navarra existe brecha salarial (ver apartado 'Indicadores integrados' de este Resumen Ejecutivo).
- Discapacidad:
 - Cumplida la LISMI (2%: 39 empleados), por vía de la Declaración de Excepcionalidad:
 - 6 empleados con discapacidad en plantilla.
 - Compras de 1.019.736€ a Centros Especiales de Empleo, equivalentes a contratar a 54,8 personas con discapacidad.
- MERCO Personas 2008: Caja Navarra figura en el 'Top 100' del ránking MERCO Personas de las mejores empresas españolas para trabajar. En 2008 ocupó el puesto número 34, mientras que en 2007 ocupaba el puesto nº 70 y en 2006 el número 79. Mejor empresa de Navarra.
- MERCO Empresas 2008: Caja Navarra entra por primera vez en el ránking MERCO Empresas 2008, en el puesto 66 de las 100 empresas españolas con mejor reputación.
- Voluntariado de empleados: 162 empleados hicieron voluntariado en 2008 en entidades con proyectos en 'Tú eliges, tú decides'.
- Proyecto educativo 'Tribucan. ¡La tribu la emprende!'. Curso 2008-2009. En 32 colegios de Navarra, La Rioja, País Vasco, Madrid y Cataluña. Con 1.660 alumnos de 12 a 16 años participantes. Con 68 directivos CAN del más alto nivel. Con 680 horas dedicadas por los directivos CAN. Con 20 empresarios tutores. Ver FS16.
- Toda la actuación de CAN en materia de Integración Social, o acción social, utilizando estratégicamente los recursos empresariales en cinco aspectos principales -- productos y servicios, capital humano, empleo, trabajo en red y financiación-- se sintetiza en los indicadores EC1, FS1, FS2 y FS14, además de explicarla desglosada por temas en sus indicadores correspondientes.

Las oficinas Cancha: expresiones de la Banca Cívica

Hemos cedido nuestros espacios. CAN está creando un nuevo modelo de oficina: las oficinas Cancha. Al finalizar 2008, eran ya 103 (27% del total de oficinas), mientras que en 2007 contábamos con 67 oficinas (19%) de este modelo. Estas oficinas son algo más que un lugar para ahorrar y financiarse, ya que están concebidas como lugares de encuentro para ciudadanos, clientes y no clientes, en los que se les cede el espacio para que hagan reuniones con otros clientes, vecinos o proveedores; tomen café; lean un libro o la prensa; naveguen por Internet; o acudan a las actividades lúdicas que cada oficina celebra periódicamente. Además, las Canchas tienen un rincón infantil donde los niños pueden dibujar o jugar.

Este tipo de oficinas suponen una ruptura radical con el modelo tradicional de oficina financiera, ya que se convierte en un espacio de reunión e interacción para los vecinos del barrio, frente a la oficina financiera tipo, que resulta inaccesible para otra actividad que no sea la meramente financiera.

En las Canchas nuestra relación con los clientes adquiere otra dimensión vinculante, ocurren cosas y, además, el negocio en las oficinas Cancha crecen más que en una oficina convencional. Por eso, dado que las Cancha miden el pulso de la estrategia de Banca Cívica de Caja Navarra, los indicadores tanto económicos como no económicos que ofrecen este tipo de oficinas, son objeto de un seguimiento y figuran en el cuadro de mando de la Dirección.

	2008	2007
Nº oficinas Cancha	103	67
Nº asistentes actividades	79.200	65.000
Nº total actividades	2.640	1.581
Infantiles	56%	56%
Musicales	15%	18%
Sociales	9%	8%
Conferencias	7%	7%
Otras	13%	11%
Horas navegación internet	69.525	18.000
Horas lectura prensa y libros	46.350	12.000
Nº conciertos	528	300
Horas juegos infantiles	65.602	47.000
Libros liberados Bookcrossing	1.545	>1.000
<i>Cuestionario de valoración</i>		
Muy buena	55,7%	56,6%
Buena	37,9%	35,8%
Regular	1,9%	1,2%
Mala	0,3%	0,1%
Muy mala	0,9%	1%
NS/NC	3,3%	5,3%
Volverá en el futuro	95,7%	95,1%
Se lo recomendaría a otras personas	96,5%	96,1%

Premios y reconocimientos 2008

Premios

Premio Empresa y Sociedad a la mejor actuación empresarial, modalidad Productos y Servicios.

Mejor Solución de RSE de las Empresas Españolas en las categorías de “Comunicación y reporting” e “Innovación”, en el II MarketPlace de la RSE, Madrid, 09.10.2008, organizado por Forética.

Premio Nacional Alares 2008 a la conciliación de la vida familiar y laboral en la categoría de directivos a Cristina Mendía, Directora General Adjunta de CAN.

Premio Centro de la Marca de ESADE, modalidad “Reposicionamiento de una marca”

Premio Luchadores 2008, por el Colectivo Ataxias en Movimiento

Premio a la Excelencia Financiera 2008, en el I Premios del Institut d’Estudis Financers a la Excelencia Financiera.

Premio Navarro a la Excelencia 2008, en la categoría de grandes empresas.

Premio Accudes 2008 de la Asociación Española contra el Cáncer de Útero de España a Caja Navarra y a Investigación Solidaria Sadar, por su labor desarrollada en la prevención de este tipo de cáncer.

Premio Cibervoluntarios 2008 a la innovación tecnológica por la mejor comunicación a través de redes sociales (blogosfera CAN).

Distinciones

Ranking MERCO Empresas 2008: puesto nº 66 en el ranking de las 100 empresas españolas con mejor reputación.

Ranking MERCO Personas 2008: puesto 34 en el ranking de las 100 empresas españolas mejores para trabajar.

Ranking MERCO Marcas 2008: Caja Navarra como la “entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico”.

Sello EFQM +500.

Certificación SGE21 como empresa ética y socialmente responsable.

Ponencia en “The Amsterdam Global Conference on Sustainability and Transparency”, organizada por el GRI, Amsterdam, 7-9 de mayo de 2008.

Informe Empresa y Sociedad 2008: una de las tres mejores empresas españolas por su tratamiento de las actuaciones empresariales relacionadas con la integración de personas desfavorecidas (acción social) en los informes anuales.

Sello Re-concilia de Navarra por la conciliación de la vida laboral y familiar.

Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA): Mención Especial 2008 del Jurado de “La apuesta Energética” a Caja Navarra por el compromiso continuo de la entidad con el ahorro y la eficiencia energética.

Caja Navarra está construyendo una sólida trayectoria de premios y distinciones, tanto a nivel nacional como internacional y tanto en la dimensión más técnica de la RSC, como por su posicionamiento estratégico, reputación, innovación y obra social revolucionaria (ver indicador 2.10, donde se recogen las principales distinciones de los años anteriores 2007 y 2006).

2. Grado de cumplimiento de los objetivos de RSC establecidos para 2008

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento
Implantar un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable acorde con la Norma SGE 21 de Forética certificado por externo independiente.	Alto. Implantado y certificado
Creación de nuevos derechos para los clientes (con alto contenido de RSC)	Alto. Realizado. Se ha creado el quinto derecho de los clientes, mediante el que pueden conocer dónde invierte CAN su dinero (trazabilidad) y decidir qué préstamos socialmente responsables financiar con sus ahorros (depósitos "Elección" de ISR). Los clientes configuran los precios en función del uso que hacen de CAN (depósitos Relación).
Desarrollar nuevos productos y servicios con contenido RSC	Alto. Se han creado los productos específicos "Elección" cuya característica principal es que son vehículos de inversión ISR para clientes minoristas.
Obtener el sello EFQM +500.	Alto. Implantado y certificado.
Difusión de la RSC en el tejido empresarial: ayudar a nuestros clientes empresa a elaborar 100.000 ejemplares de sus primeras memorias de RSC o informes de Acción social.	Alto. Realizado. Se realizaron más de 2.140 memorias e informes para empresas con una distribución superior a los 137.000 ejemplares.
Avanzar en la evaluación ambiental de créditos y préstamos	Medio-alto. Se ha realizado la aplicación del 'rating medioambiental', que se implantará en 2009.
Elaborar el Plan de Ahorro Energético de Caja Navarra: auditoría energética, aprobación del Plan y puesta en marcha.	Alto. Realizado.
Elaborar un código de recomendaciones de Buen Gobierno de Caja Navarra.	Alto. Realizado.
Desarrollo de perfiles y valoraciones 360º para los directivos de CAN	Alto. Evaluados 47 directivos.

Principales objetivos para 2009

La estrategia de Banca Cívica de CAN marca dos tipos de objetivos: los económicos y los de gestión (más que económicos). Con una clara visión enfocada en el largo plazo y en lograr un desarrollo y crecimiento sostenible, la consecución de los objetivos económicos va intrínsecamente unida al desarrollo de una Comunidad de Banca Cívica activa y participativa.

Son los objetivos de gestión los que nos informan del estado de salud de esa Comunidad, y los que nos marcan el camino a seguir:

Objetivos de gestión CAN 2009

Nos planteamos cinco objetivos para el año 2009 relacionados con las siguientes áreas:

1.- Valoración del cliente:

- Valoración de los clientes del área de particulares y empresas: >7,2 sobre 10.
- Valoración de los clientes de Patrimonios CAN:>8,5.

2.- Participación de los clientes:

- El 90% de los clientes eligen proyecto social.

3.- Penetración de la Banca Cívica (encuestas):

- Conocen por qué CAN es diferente (espontáneo)
 - El 70% en Navarra
 - El 10% en otras zonas geográficas.
- Conocen los derechos de los clientes de CAN (sugerido)
 - El 75% en Navarra.
 - El 15% en otras zonas geográficas.
- Valoran los derechos de la Banca Cívica (sobre 10):
 - Con un 8 en Navarra.
 - Con un 8 en otras zonas geográficas.

4.- Crecimiento basado en redes:

- A. Redes sociales
 - Nuevos clientes (25%)
 - 10.000 'civic sampling' activados.
- B. Redes virtuales
 - 2.000 clientes exclusivos web.

5.- Territorios de vanguardia:

- A. Personas
 - Valoración de 3,85 sobre 5.
 - Inversión en formación del 4%.
- B. RSC PYMES.
 - 100.000 memorias e informes de RSC.
- C. Clientes
 - 300 proyectos multimedia (vídeos CAN).

Además, Caja Navarra se compromete a desarrollar, financiar y coparticipar en la creación de empresas en sectores que lideren la economía del futuro. Para ello, se ha realizado una encuesta específica a más de 270 empresarios que han identificado

sectores que deberán liderar la economía en 2010: medio ambiente, reciclaje y eliminación de residuos (75%); energías renovables (68%); cuidados sanitarios, 4ª edad y servicios sociales complementarios (67%); y tecnología de la información, Internet y redes sociales (59%).

Frente a la idea extendida de que bancos y cajas han detenido la financiación a empresas y familias, Caja Navarra se marca un objetivo de aumento de la inversión crediticia del 6%. Para que se pueda realizar un seguimiento público de este compromiso, Caja Navarra ha decidido publicar cada mes el listado completo de los créditos y préstamos aprobados.

Objetivos económicos 2009

Acorde con el momento financiero, Caja Navarra engloba sus objetivos económicos en los siguientes grupos:

1.- Solvencia (core capital):

- +15 puntos básicos.

2.- Mora:

- Fijamos dos límites de la tasa de morosidad:
 - 4% ó 2/3 de la tasa de mora del sector.
- Calidad de la mora:
 - Dotación máxima: 20% del saldo de mora.

3.- ROE:

- 3 veces rentabilidad sin riesgo
- 3 veces rentabilidad bono 10 años.

4.- Contribución áreas:

- A. Seguros y Fondos:
 - >40 millones de euros.
- B. Banca privada:
 - Margen de explotación >40%.
 - Incremento de recursos >25%.
- C. Particulares y PYMES:
 - Incremento del 12,5% sobre el margen de explotación.
- D. Internacional:
 - Incremento del 50% en la facturación.
- E. Grandes Empresas:
 - Incremento del 15% en la facturación.
- F. Grupos de servicios:
 - Incremento del 50% en su contribución.

5.- Crecimiento equilibrado:

- 1,25 x 1 dentro de balance.
- 1,4 x 1 dentro y fuera de balance.

Indicadores integrados: CAN comparada con el contexto de la sostenibilidad (ratios sectoriales, nacionales e internacionales)

Caja Navarra ha decidido como mejora voluntaria incluir una completa tabla de indicadores integrados de desempeño, en línea con uno de los principales retos en sostenibilidad señalado por los expertos³. Los indicadores integrados son los que permiten situar el desempeño y la información proporcionada por la empresa en el contexto de la sostenibilidad (comparación con ratios sectoriales, nacionales e internacionales), ya que no es lo mismo conocer los datos aislados de una empresa que contrastarlos con el desempeño de su sector o de su ámbito geográfico. Este tipo de información no es requerido por la Guía GRI-G3 y CAN es empresa pionera reportándolos.

Criterios para la selección de los indicadores integrados

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

- Ratios comparativos con el sector.
- Ratios comparativos con estudios nacionales
- Ratios comparativos con estudios internacionales
- Otros ratios

Ratios comparativos con el sector (cajas de ahorros)

Indicador	CAN 2008	Sector 2007 ⁴	CAN 2007	Sector 2006 ⁵
Porcentaje del beneficio destinado a proyectos sociales	30%	17,77%	30%	23,80%
Retribución media de los miembros del Consejo de Administración	12.000€	9.835€	10.053€	13.022€

³ Bebbington, Jan, 2007. "The future and challenges for sustainable development reporting". Ponencia presentada en la 6ª Reunión de Investigación en Contabilidad Social y Medioambiental-6th Conference on Social and Environmental Accounting Research, 13-15 de septiembre.

⁴ Fuente: *Obra Social. Memoria 2007 de las Cajas de Ahorros y Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2007*, que son las últimas disponibles en el momento de redacción de esta Memoria 2008 de CAN.

⁵ Fuente: CECA. *RSC de las cajas de ahorros. Memoria 2006*.

Indicador	CAN 2008	Sector 2007⁴	CAN 2007	Sector 2006⁵
Retribución media de los miembros de la Comisión de Control	14.000€	13.347€	14.859€	13.623€
Oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	33%	35%	32%	26%
Creación empleo	+3,1%	+16%	+13,1%	+7,30%
Empleados con discapacidad	0,30%	0,35%	0,37%	0,28%
Profesionales extranjeros	0,91%	0,41%	0,58%	0,19%
Porcentaje contratos indefinidos	96,15%	89,10%	91,2%	93,70%
Formación: gasto medio por empleado	1.285€	1.536€	1.441€	654€
Formación: horas por empleado	51h	55 h	51 h	44 h
Presencia de mujeres en el Consejo General	19%	20%	17%	23%
Distribución de empleados por sexo	Mujeres 47% Hombres 53%	Mujeres 42% Hombres 58%	Mujeres 46% Hombres 54%	Mujeres 41% Hombres 59%
Electricidad consumida por empleado	20,81 Gj (5.780,4 kwh) ⁶	27,46 Gj (7.628 kwh) ⁷	21,79 Gj (6.053,5 kwh) ⁸	18,19 Gj (5.053 kwh)
Emisiones de CO ₂ ⁹ por electricidad y empleado	2,28 tn ¹⁰	2,92 tn ¹¹	2,79 tn ¹²	1,94 tn
Agua consumida por empleado	9,55 m ³ ¹³	16,43 m ³ ¹⁴	10,52m ³ ¹⁵	13,83 m ³
Papel reciclado consumido por empleado	105,58 kg	69,8 kg	98,82 kg	4,54 kg
Proveedores locales ¹⁶	76,8%	n. d. (no disponible)	75,1%	64,6% (proveedores nacionales)
ROE	13,82	15,45	15,95	15,3

⁶ En los edificios certificados ISO 14001 (edificio central + oficina de Pío XII). Nº empleados 2008: 492.

⁷ Edificio central.

⁸ En los edificios certificados ISO 14001 (edificio central + oficina de Pío XII). Nº empleados 2007: 456,5.

⁹ Se han seguido los protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicators protocols Set: EN", Version 3.0/FSSS/Final Version.

¹⁰ En los edificios certificados ISO 14001.

¹¹ Edificio central.

¹² En los edificios certificados ISO 14001.

¹³ En los edificios certificados ISO 14001.

¹⁴ Edificio central.

¹⁵ En los edificios certificados ISO 14001.

¹⁶ Entendemos por 'proveedores locales' aquellos que son de implantación regional en la propia región donde Caja Navarra ha comprado sus productos o servicios, en distinción con los que son de implantación nacional o internacional.

Ratios comparativos con estudios nacionales

Coste laboral medio

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

	CAN 2008	España 2008 ¹⁷	CAN 2007	España 2007 ¹⁸	CAN 2006	España 2006 ¹⁹
Coste laboral medio	62.377€ (2,17 veces el coste de España)	28.685€	60.623€ (2,19 veces el coste de España)	27.673€	58.220€ (2,19 veces el coste de España)	26.611€

Salario bruto medio anual

	CAN 2008	CAN 2007	CAN 2006	Sector financiero España 2006 ²⁰
Salario medio bruto	48.677€	48.096€	46.567€ (1,21 veces el salario medio sector financiero España)	38.351€

Brecha salarial

	CAN 2008		CAN 2007		CAN 2006		Sector financiero España 2006 ²¹	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Salario bruto medio anual	57.621€	39.907€ (69%)	53.664€	36.479€ (68%)	50.614€	35.377€ (69,9%)	45.127€	29.689€ (65,8%)

¹⁷ Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2008 del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultadas el 26.05.2009.

¹⁸ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2007* del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 26.05.2009.

¹⁹ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2006*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 26.05.2009.

²⁰ Fuente: *Encuesta de Estructura Salarial 2006*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), que es la última publicada, consultada el 28.05.2009.

²¹ Fuente: *Encuesta de Estructura Salarial 2006*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), que es la última publicada, consultada el 28.05.2009..

La brecha salarial tiene una dimensión importante tanto en el sector financiero como en CAN. Sin embargo, Caja Navarra mejora por 4,1 puntos el nivel de la brecha salarial del sector financiero español en 2006, que es el último dato disponible. Del mismo modo, es necesario resaltar que los salarios de las mujeres de CAN fueron un 19,2 % superiores a los del sector financiero.

Formación

	CAN 2008	Grandes empresas España 2008²²	CAN 2007	Grandes empresas España 2007²³	CAN 2006	Grandes empresas España 2006²⁴
Gasto anual por trabajador	1.285€	370€	1.441€	353€	1.536€	327€
Nº horas por trabajador	51 h	32 h	51 h	34 h	55 h	33 h

Ratios comparativos con estudios internacionales

	CAN 2008	CAN 2007	Corporate Giving Standard 2007 (155 empresas líderes mundiales, incluyendo 69 empresas del <i>Fortune 100</i>) ²⁵
Inversión total en proyectos sociales	50.542.153€	42.000.000€	15.976.372€ (\$23.530.000) ²⁶
% respecto a los beneficios después de impuestos	30%	30%	0,92%
Media por empleado	25.628€	21.955€ (49,8 veces más que <i>Corporate Giving Standard 2007</i>)	441,34€ (\$650)

²² Fuente: "Formar en menos horas", en *El País Negocios*, 5 de abril de 2009.

²³ Fuente: "Formar en menos horas", en *El País Negocios*, 5 de abril de 2009.

²⁴ Fuente: "Formar en menos horas", en *El País Negocios*, 5 de abril de 2009.

²⁵ Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2008. *Giving in Numbers*.

(<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 02.06.2009. Es el último informe disponible.

²⁶ Fixing €/€ el 31.12.2007: 1,4728.

Indicadores integrados: otros ratios

Ratios	2008	2007	2006
Papel consumido por empleado	140 Kg	145 Kg	141 Kg
Uso de papel reciclado sobre el consumo total de papel	75,62%	70,20%	72,03%
Reciclaje de papel por empleado	45,89 Kg	46,21 Kg	46,10 Kg
I+D+i por empleado	2.908€	2.849€	1.984€

1. Estrategia y análisis

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

Ver Carta de Enrique Goñi, Director General de Caja Navarra al inicio de la Memoria.

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

Los principales impactos, riesgos y oportunidades son los relacionados con la actual crisis económica. La crisis ha encontrado a CAN en una posición de solidez, producto de la estrategia de Banca Cívica y de una gestión responsable en los años anteriores con una escasa exposición al sector inmobiliario (ver indicadores de Mora y Solvencia en 2.8). Ello le va a permitir posicionarse activamente ante la crisis y dar unas respuestas en clave de Banca Cívica. La orientación estratégica de CAN es hacia sus grupos de interés, en una vía de diálogo y participación sistemática y profunda, con canales de ida y vuelta por medio de los cuales los clientes, empleados, entidades sociales y otros grupos de interés deciden grandes líneas del desempeño de CAN.

CAN se compromete a desarrollar, financiar y coparticipar en la creación de empresas en sectores que lideren la economía del futuro. El 28 de noviembre de 2008 se celebró la Jornada Viálogos de Caja Navarra “El futuro comienza hoy”, con la asistencia de 500 empresarios y directivos y con la participación del Premio Nobel de Economía 2005 Robert J. Aumann. En ella, el Director General de CAN anunció la puesta en marcha de tres mesas de trabajo con empresarios para analizar la posibilidad de lanzamiento de proyectos de inversión en los sectores que 274 empresarios de toda España encuestados por CAN identificaron como sectores que deberán liderar la economía en 2010: medio ambiente, reciclaje y eliminación de residuos (75%); energías renovables (68%); cuidados sanitarios, 4ª edad y servicios sociales complementarios (67%); y tecnología de la información, internet y redes sociales (59%). Igualmente, el Director General se comprometió a inyectar 230 millones de euros en el segmento de las pymes.

El clima de desconfianza generado por la crisis y la percepción social sobre las responsabilidades en la misma de la banca y las grandes empresas internacionales se suman a unas tendencias que ya señalábamos anteriormente:

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

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

- **Fuentes propias CAN** (son muy importantes. Ver apartados 4.16 y 4.17):

- Cientos de miles de clientes eligiendo proyectos sociales.

- Miles de entidades sociales presentando proyectos.

- Encuestas a los clientes sobre el grado de cumplimiento de los ideales de CAN.

- Encuestas a los empleados sobre el grado de cumplimiento de los ideales de CAN.

- Foro de pensamiento Saviálogos.

- **Fuentes externas:**

- Opiniones de los ciudadanos/consumidores sobre qué es una empresa responsable.

- Estudios: Empresa y Sociedad, Forética, estudios internacionales.

- Estudio de los sindicatos internacionales sobre el modelo G3-GRI: *Guía sindical sobre las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la iniciativa GRI* (2008).

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

CAN concibe la sostenibilidad como un todo en el que las dimensiones económica, social y ambiental están unidas entre sí.

Asimismo, en el Resumen Ejecutivo se ha presentado una síntesis del grado de cumplimiento de los objetivos 2008 y se plantean los principales objetivos y desarrollos previstos para 2009.

2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización

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

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios

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

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

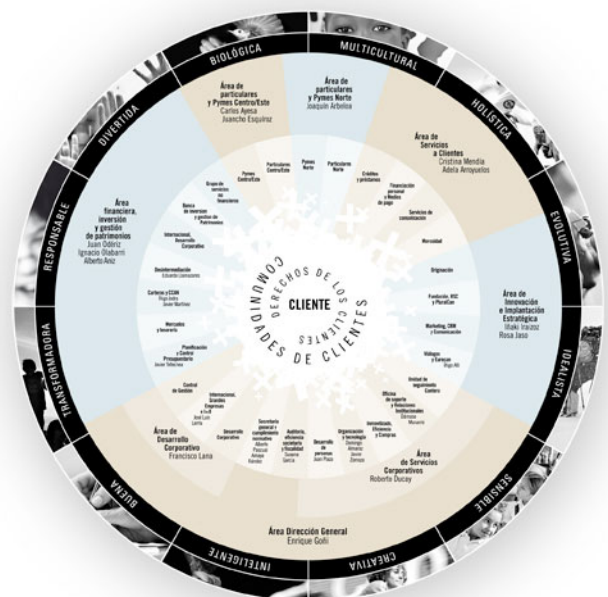
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, empresas operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

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

La estructura de gobierno corporativo se refleja en el 4.1.

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

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



Modelo organizativo de CAN: CAN se organiza en torno al cliente.

Comité de Dirección	Apoyos del Comité de Dirección
D. Enrique Goñi	D. Javier Tellechea
D. Roberto Ducay	D. Alberto Aniz
D. José Luis Larrío	D. Ignacio Olabarri
D. Joaquín Arbeloa	
D. Alberto Pascual	
D. Francisco Lana	
D. Juan Odériz	
Dña. Cristina Mendía	
D. Carlos Ayesa	
Dña. Amaya Rández	
D. Iñaki Iraizoz	
Dña. Susana García	
D. Juan Plaza	
Dña. Rosa Jaso	

2.4. Localización de la sede principal de la organización.

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

2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

España.

2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

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

La entidad, de duración indefinida y exenta de ánimo de lucro, es la resultante de la fusión por absorción por parte de la Caja de Ahorros de Navarra (fundada por acuerdo de la Excma. Diputación Foral de Navarra en 1921) de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Pamplona (fundada por acuerdo del Excmo. Ayuntamiento de Pamplona en 1872).

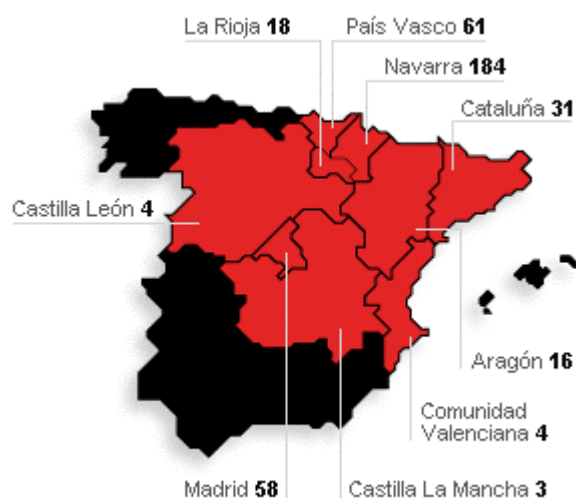
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).

Caja Navarra tiene una política comercial general de banca universal con especial atención a la banca minorista, pero atendiendo también a los sectores de empresa, instituciones y de banca personal. Desde sus orígenes, Caja Navarra aúna dos dimensiones, la empresarial y la social, siendo originalmente las economías domésticas, así como las pequeñas y medianas empresas y los clientes institucionales de Navarra, el foco principal de sus actividades. Intrínseco a su carácter fundacional es el fomentar la creación de tejido social y geográfico y facilitar el acceso a los servicios financieros: en Navarra, Caja Navarra presta servicio en su propio municipio al 91,4 % de la población.

A 31 de diciembre de 2008 Caja Navarra prestaba servicio a 687.210 clientes. Contaba con una red de 379 oficinas, de las cuales 103 eran del nuevo modelo de oficinas Cancha. Caja Navarra contaba ya con más oficinas fuera de su comunidad de origen que en Navarra. Las oficinas de CAN estaban distribuidas en las siguientes comunidades autónomas:

Comunidad	2008	2007	2006
Navarra	184	183	185
País Vasco	61	43	12
Madrid	58	58	56
Cataluña	31	29	29
La Rioja	18	16	16
Aragón	16	16	15
Castilla León	4	3	3
Comunidad Valenciana	4	---	---
Castilla La Mancha	3	3	3
Total oficinas	379	351	319

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



2.8. Dimensiones de la organización informante, incluido:

Número de empleados

	2008	2007	2006
Total plantilla	1.972 (+3,1%)	1.913 (+13,%)	1.692

Ventas netas

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

	2008	2007	2006
Inversión crediticia (en miles de €)	13.317.110 (+8%)	12.329.318	10.229.420
Recursos administrados netos (en miles de €)	17.351.651 (+12,2%)	15.469.298	13.528.034
Total volumen negocio (en miles de €)	30.668.761 (+10,3%)	27.798.616 ²⁷	23.757.454

²⁷ Corregido el dato de 2007 por error de suma.

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

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

Capitalización total (en miles de €)	2008	2007	2006
Patrimonio neto	1.087.260	1.039.644	906.506
Pasivos financieros a coste amortizado	17.420.316	13.866.417	11.411.094

Activos totales

	2008	2007	2006
Activos totales (miles de €)	18.747.747	15.167.088	12.624.792

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

	2008	2007	2006
Negocio (miles de €)			
Volumen de negocio (=Crédito a la clientela + Recursos administrados netos)	30.668.761	27.798.616 ²⁸	23.757.454
Crédito a la clientela	13.317.110	12.329.318	10.229.420
Recursos administrados netos	17.351.651	15.469.298	13.528.034
<i>Volumen de negocio oficinas de Navarra</i>	<i>20.479.806</i>	<i>18.376.620</i>	<i>17.458.139</i>
<i>Volumen de negocio oficinas fuera de Navarra</i>	<i>10.188.955</i>	<i>9.421.996</i>	<i>6.299.315</i>
Valor Económico Añadido (=Margen Básico)	412.968	383.250	300.309
Mora	1,93	0,61	0,58
Solvencia	10,42	10,88	11,77
Fondos de Inversión	2.001.564	2.429.804	2.684.419
Fondos de Pensiones	567.786	631.133	572.854
Seguros	896.484	673.083	530.860

²⁸ Corregido el dato de 2007 por error de suma.

	2008	2007	2006
Resultados (en miles de €)			
Beneficio Antes de Impuestos (BAI)	150.232	168.195	142.360
Beneficio después de impuestos (BDI)	150.013	167.192	139.898
Impuestos pagados	219	1.003	2.462
ROE	13,82	15,95	15,45
Rating	Fitch A	Fitch A	Fitch A

Cientes

Nº total de clientes	687.210	646.301	615.733 ²⁹
Cientes empresa	15.322	17.948	15.639
Cientes "Nuevos Residentes" ³⁰	52.672	44.826 ³¹	32.476 ³²
Cientes incluidos en carteras de atención personalizada	201.119	180.240	163.264
Satisfacción del cliente particular (grado de implantación de los ideales estratégicos CAN)	6,86	6,99	6,71

Inversión Socialmente Responsable (ISR) y Créditos con contenido RSC

Total Inversión Socialmente Responsable (ISR)	118.516.928€	219.915€	162.981€
Cuentas y depósitos ISR	118.418.937€	---	---
Fondo de inversión ISR	97.991€	219.915€	162.981€
Créditos con contenido RSC	2.835.163.350€	2.665.064.000€ ³³	902.712.573€

Desarrollo de Personas

Número de empleados	1.972 (+3%)	1.913 (+13,1%)	1.692 (+ 16,04%)
Porcentaje mujeres / hombres	47% mujeres 53% hombres	46% mujeres 54% hombres	42% mujeres 58% hombres
Porcentaje mujeres / hombres en puestos directivos	38% mujeres 62% hombres	35% mujeres 65% hombres	31% mujeres 69% hombres
Gasto en formación	2.534.643€	2.756.153€	2.599.232€

²⁹ Cambio respecto a lo reportado en la Memoria 2006, por cambio de especificaciones.

³⁰ "Nuevos residentes": En CAN aplicamos este concepto a las personas físicas con nacionalidad diferente a la española o cuyo NIF empiece por "X".

³¹ Dato de 2007 corregido.

³² Dato de 2006 corregido.

³³ La metodología utilizada para calcular el volumen total de créditos social o ambientalmente responsables varió de 2006 a 2007, por lo que no se deben comparar cuantitativamente dichos datos. Ver indicador FS2.

	2008	2007	2006
Gasto en formación por empleado	1.285€	1.441€	1.536€
Horas de formación por empleado	51 h	51 h	55 h
Índice de satisfacción	7,9	7,56	n. d.

Proyectos sociales

Inversión en proyectos sociales	50.542.153€ (30% del beneficio año anterior)	42.000.000€ (30% del beneficio año anterior)	26.400.000€ (23,8% beneficio año anterior)
---------------------------------	---	---	---

I+D+i

I+D+i	5.735.212€	5.450.029€	3.356.298€
I+D+i por empleado	2.908€	2.849€	1.984€

Ambientales

Gasto e inversión ambiental	4.493.717€	3.863.856€	2.840.098€
Electricidad edificios certificados ISO 14001 ³⁴	10.237,46 Gj (2.843.967 kwh)	9.947,45 Gj (2.763.401 kwh)	10.179 Gj (2.827.719 kwh)
Electricidad por empleado ³⁵ edificios ISO14001	20,81 Gj (5.780,4 kwh) ³⁶	21,79 Gj (6.053,5 kwh) ³⁷	27,35 Gj (7.597 kwh) ³⁸
Consumo de papel	275.348 kg	278.307 kg	237.685 Kg
Consumo de papel por empleado	140 kg	145 kg	140 kg
Uso de papel de origen reciclado	208.212 kg	195.399 kg	171.217 kg
Uso de papel reciclado por empleado	105,58 kg	98,82 kg	101,19 kg
Reciclaje de papel	90.500 kg	88.400 kg	78.000 Kg
Reciclaje de papel por empleado	45,89 kg	46,21 kg	46,10 kg
Agua edificios ISO 14001	4.699 m3	4.801 m3	6.021 m3
Agua por empleado en edificios ISO 14001	9,55 m3	10,52 m3	16,18 m3

Atención física

Número de oficinas	379	351	319
--------------------	-----	-----	-----

³⁴ Consumos correspondientes a 2.706.149 kw./h. del edificio central y a 57.252 kw./h. de la oficina Pío XII de Pamplona.

³⁵ Siguiendo el criterio del Sistema de Gestión Ambiental, se utiliza el concepto de 'usuarios' del edificio central en vez del 'empleados'.

³⁶ N° empleados 2008 edificios certificados ISO 14001: 492.

³⁷ N° empleados 2007 edificios certificados ISO 14001: 456,5.

³⁸ N° empleados 2006 edificios certificados ISO 14001: 372,2.

	2008	2007	2006
Número de oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	125 (33%)	125 (35,6%)	125 (39,2%)
Población de Navarra cubierta por las oficinas de CAN en su propio municipio	566.875 (91,4% de la población)	560.399 (92,5% de la población)	560.895 (93,2% de la población)

Medios de pago

Nº de cajeros automáticos	523	497	453
Número total tarjetas	1.072.235	1.017.412	1.129.226
Número tarjetas prepago	578.092	544.557	496.601
Nº tarjetas 'Más Cerca' (para envíos de nuevos residentes)	6.766	6.912	5.057
Número de operaciones en cajeros	15.397.286	14.806.190	15.125.529
Número de operaciones en comercios	15.743.426	13.289.475	11.979.873
TPVs	8.659	8.228	8.421

Nuevos canales

Nº contratos Clavenet (banca Internet)	187.153	160.697	131.843
Nº operaciones Clavenet	23.277.409	30.371.525	24.867.836
Nº operaciones bursátiles a través de Clavenet	36.193	43.460	32.638
Llamadas atendidas en banca telefónica	206.789	201.575	199.493
Usuarios web	5.500.758	3.748.187	3.232.083
Operaciones de Canmóvil	47.020	40.848	14.222
Alertas enviadas por móvil	1.870.613	706.239	185.302

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

Caja Navarra se encuentra en proceso de expansión. El 31 de diciembre de 2008 la entidad contaba con 379 oficinas, 183 de ellas en Navarra, mientras que al cerrar el año 2007 la entidad contaba con 351 oficinas, 183 de ellas en Navarra.

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

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Premios

Premio Empresa y Sociedad a la mejor actuación empresarial, modalidad Productos y Servicios.

Mejor Solución de RSE de las Empresas Españolas en las categorías de “Comunicación y reporting” e “Innovación”, en el II MarketPlace de la RSE, Madrid, 09.10.2008, organizado por Forética.

Premio Nacional Alares 2008 a la conciliación de la vida familiar y laboral en la categoría de directivos a Cristina Mendía, Directora General Adjunta de CAN.

Premio Centro de la Marca de ESADE, modalidad “Reposicionamiento de una marca”

Premio Luchadores 2008, por el Colectivo Ataxias en Movimiento

Premio a la Excelencia Financiera 2008, en el I Premios del Institut d'Estudis Financers a la Excelencia Financiera.

Premio Navarro a la Excelencia 2008, en la categoría de grandes empresas.

Premio Accudes 2008 de la Asociación Española contra el Cáncer de Útero de España a Caja Navarra y a Investigación Solidaria Sadar, por su labor desarrollada en la prevención de este tipo de cáncer.

Premio Cibervoluntarios 2008 a la innovación tecnológica por la mejor comunicación a través de redes sociales (blogosfera CAN).

Distinciones

Ranking MERCO Empresas 2008: puesto nº 66 en el ranking de las 100 empresas españolas con mejor reputación.

Ranking MERCO Personas 2008: puesto 34 en el ranking de las 100 empresas españolas mejores para trabajar.

Ranking MERCO Marcas 2008: Caja Navarra como la “entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico”.

Sello EFQM +500.

Certificación SGE21 como empresa ética y socialmente responsable.

Ponencia en “The Amsterdam Global Conference on Sustainability and Transparency”, organizada por el GRI, Amsterdam, 7-9 de mayo de 2008.

Informe Empresa y Sociedad 2008: una de las tres mejores empresas españolas por su tratamiento de las actuaciones empresariales relacionadas con la integración de personas desfavorecidas (acción social) en los informes anuales.

Distinciones

Sello Re-concilia de Navarra por la conciliación de la vida laboral y familiar.

Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA): Mención especial del Jurado de "La apuesta Energética" 2008 a Caja Navarra por el compromiso continuo de la entidad con el ahorro y la eficiencia energética.

Caja Navarra está construyendo una sólida trayectoria de premios y distinciones. De años anteriores resaltamos los siguientes:

2007

2006

Premios

Premio a la 'Mejor Memoria de Sostenibilidad de las Empresas Españolas' en su VI edición.

Premio al mejor proyecto europeo de RSC en el área de relación con clientes, en el "The European MarketPlace on Corporate Social Responsibility", 22 de junio de 2006, Bruselas. Organizado por CSR Europe.

Premio a la Mejor Solución de RSE de las empresas españolas en el I MarketPlace de la RSE, Madrid, 4 de octubre de 2007, organizado por Forética.

Premios "Expansión & Empleo". Noviembre de 2006, con el asesoramiento técnico del Instituto de Empresa. Caja Navarra premiada por su Innovación en Recursos Humanos.

La entidad financiera más valorada tanto por el público como por el jurado en el CSR MarketPlace Europeo de Bruselas, 29.11.2007.

Premios "Empresas con corazón". Marzo de 2006. Organizado por la revista Actualidad Económica, Grupo Adecco y el IESE. Caja Navarra Premio Especial del Jurado.

Premio a la Política de Empresa a favor de la Mujer 2007, de la Federación de Mujeres Empresarias y Directivas (FEDEPE) por el Plan Mujer de CAN.

Premio a la Mejor Acción Socio-Laboral, otorgado por la Fundación Sagardoy.

Premio especial del Jurado en los galardones de Obra Social de 'Actualidad Económica'.

Distinciones

Ranking MERCO Personas 2007. Caja Navarra, puesto número 70 en el ránking de las 100 mejores empresas españolas para trabajar. Mejor empresa navarra.

Ranking MERCO Personas 2006. Caja Navarra, puesto número 79 en el ranking español de mejores empresas para trabajar. Mejor empresa navarra.

Las oficinas Cancha valoradas como el 'Cuarto Modelo de Oficina Bancaria más Innovador de Europa' según el estudio de la consultora inglesa I-Am Associates entre todas las entidades financieras europeas.

Estudio "Tendencias Actuales del Sector Financiero en España", realizado por la consultora Tatum para la escuela de negocios EOI. Caja Navarra considerada la caja de ahorros más innovadora del sector.

Caja Navarra, la caja de ahorros más innovadora según el estudio "Tendencias Actuales del Sector Financiero en España", realizado por la consultora Tatum para la escuela de negocios EOI.

Estudio "Tratamiento de la acción social en el informe Anual 2006 de grandes empresas", realizado por la Fundación Empresa y Sociedad: Caja Navarra, novena empresa española mas destacada en financiación de proyectos sociales.

Certificación ISO14001.

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la memoria

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

La presente memoria comprende el año 2008.

3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.

Año 2007.

3.3. Ciclo de presentación de memorias.

Anual.

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

Rosa Jaso: Subdirectora General Adjunta de CAN. E-mail: rsc@cajanavarra.es
David Pérez de Ciriza: Departamento de RSC. E-mail: rsc@cajanavarra.es
Dirección web: www.cajanavarra.es

Alcance y cobertura de la memoria

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

Los contenidos de la memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés de Caja Navarra, que son los siguientes: clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica, y sociedad en general, cuyas inquietudes e intereses están reflejadas en el apartado 4.17 de esta Memoria. A los clientes y empleados se les ha hecho por segundo año consecutivo una encuesta específica sobre la Memoria RSC. Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Caja Navarra, teniendo en cuenta la experiencia en memorias anteriores y los objetivos de la organización, nos hemos ceñido lo más ajustadamente posible a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative y a los

principios de *AA1000APS The AccountAbility Principles Standard (2008)*. Los principios que nos han guiado son los siguientes:

Participación de los grupos de interés, o Inclusión (Inclusivity)

Pretendemos reflejar en la Memoria el compromiso que hemos adoptado con nuestros grupos de interés, quienes guían nuestras decisiones y objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad y con los que tenemos canales y herramientas para que ellos decidan hacia dónde debemos ir. La Banca Cívica es Participación y Transparencia. Todo ello lo explicamos principalmente en la Carta del Director General y en los puntos 4.16 y 4.17.

Materialidad (Materiality)

Tratamos de proporcionar la información que es relevante para nuestros grupos de interés así como para la propia CAN. Para determinar qué es relevante o material contamos con los importantes canales de diálogo abiertos con nuestros grupos de interés (4.16 y 4.17).

Por segundo año consecutivo se realizaron encuestas a los clientes y a los empleados sobre la Memoria de RSC (ver en 4.16 y 4.17). Estas encuestas aportan luz sobre lo que es *material* para los clientes y empleados en cuestiones de RSC y proporcionan sugerencias de modificación o mejora para futuras memorias RSC.

Asimismo, la información que facilitamos con esta memoria cubre y trata de responder a todos los Indicadores expuestos en la guía de elaboración G3 y en el nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros (FSSS Final Version, 2008). Incluso, guiados por una política de absoluta transparencia, informamos sobre aquellos aspectos no exigidos por la guía que consideramos que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y toma de decisiones de nuestros grupos de interés (véanse, como ejemplo, los indicadores EC5 y LA14, donde se han incluido respectivamente conceptos altamente significativos como el salario medio y la brecha salarial entre mujeres y hombres). El formato indicador-respuesta de la Memoria contribuye también a su materialidad, pues, siendo la Memoria un “triple balance” (económico, ambiental y social), cada lector, al igual que en un balance contable, puede acudir con facilidad a las secciones del balance que más le interese conocer.

Capacidad de respuesta (Responsiveness)

Caja Navarra trata de atender y responder a las cuestiones que le plantean sus grupos de interés y lo hace bien mediante sus decisiones o actuaciones o bien comunicándose con ellos.

Contextualización de la sostenibilidad

Esta Memoria trata de situar el desempeño de Caja Navarra dentro del contexto de la sostenibilidad de forma comparativa con ratios sectoriales, nacionales e internacionales. Para ello hemos incorporado voluntariamente una serie de *indicadores integrados* lo más amplia posible (ver Resumen Ejecutivo).

Exhaustividad

Damos cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales necesarios para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Caja Navarra durante el periodo que cubre la Memoria.

Equilibrio

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

Comparabilidad

La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparabilidad con otras entidades y sectores nacionales e internacionales (ver “Indicadores integrados”), y el análisis de la evolución temporal de Caja Navarra., con ratios y con un sistema de indicador-respuesta consistente en el tiempo y alejado de literatura, que pretende ofrecer al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando.

Precisión y claridad

La información que se facilita es precisa y detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Caja Navarra. Para contribuir a la precisión y claridad de la Memoria adoptamos el sistema de indicador-respuesta.

Periodicidad

Anual.

Fiabilidad

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

3.6. Cobertura de la memoria.

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

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

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

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

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

3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.

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

- Global Reporting Initiative: *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* (RG Version 3.0), que incluye también los *Indicator Protocols Sets* para cada dimensión del desempeño.
- Global Reporting Initiative: *Financial Services Sector Supplement* (FSSS Final Version), 2008.
- Global Reporting Initiative: *Gender & Reporting* (www.globalreporting.org/CurrentPriorities/GenderandReporting, última consulta: 22.06.2009).
- International Finance Corporation-IFC: *Gender & Sustainability Reporting* ([www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/AttachmentsByTitle/web_GenderReporting_index/\\$FILE/index.html](http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/AttachmentsByTitle/web_GenderReporting_index/$FILE/index.html), última consulta: 22.06.2009).
- International Trade Union Confederation-ITUC. *A Trade Union Guide to the GRI Sustainability Reporting Guidelines*. 8 mayo 2008.
- AccountAbility: *AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS 2008)*.
- AccountAbility: *AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS 2008)*.

También:

- AENOR (2007). *Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social de las empresas*. Madrid.
- Se siguen protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI. Documentos consultados del WRI/WBCSD:
 - "Mobil Combustion CO₂ Emissions Calculation Tools". January 2005. Version 1.3. WRI- WBCSD GHG Protocol Initiative.
 - World Resources Institute (2008). "GHG Protocol for Stationary Combustion". Version 4.0
 - "Indirect Purchased Electricity". Version 3.0
 - "Energy Balance Sheet", Energy Protocol (GRI).

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

Además se han aplicado las técnicas habituales en la contabilidad y en los informes financieros. Asimismo todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de Auditoría Interna.

3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.

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

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

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior.

Índice del contenido del GRI

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

Ver tabla de contenidos al final de la presente Memoria.

Verificación [Assurance]

3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria *[Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report].*

La Memoria ha sido verificada externamente por AENOR, empresa independiente líder en aseguramiento (*Accountability, 2008, Introduction to AA1000AS 2008 & AA1000APS 2008*). Asimismo, las cuentas anuales de Caja Navarra se auditan anualmente por empresas externas independientes conforme a la legislación vigente y están sometidas permanentemente al control del Banco de España. Por otro lado, todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de Auditoría Interna.

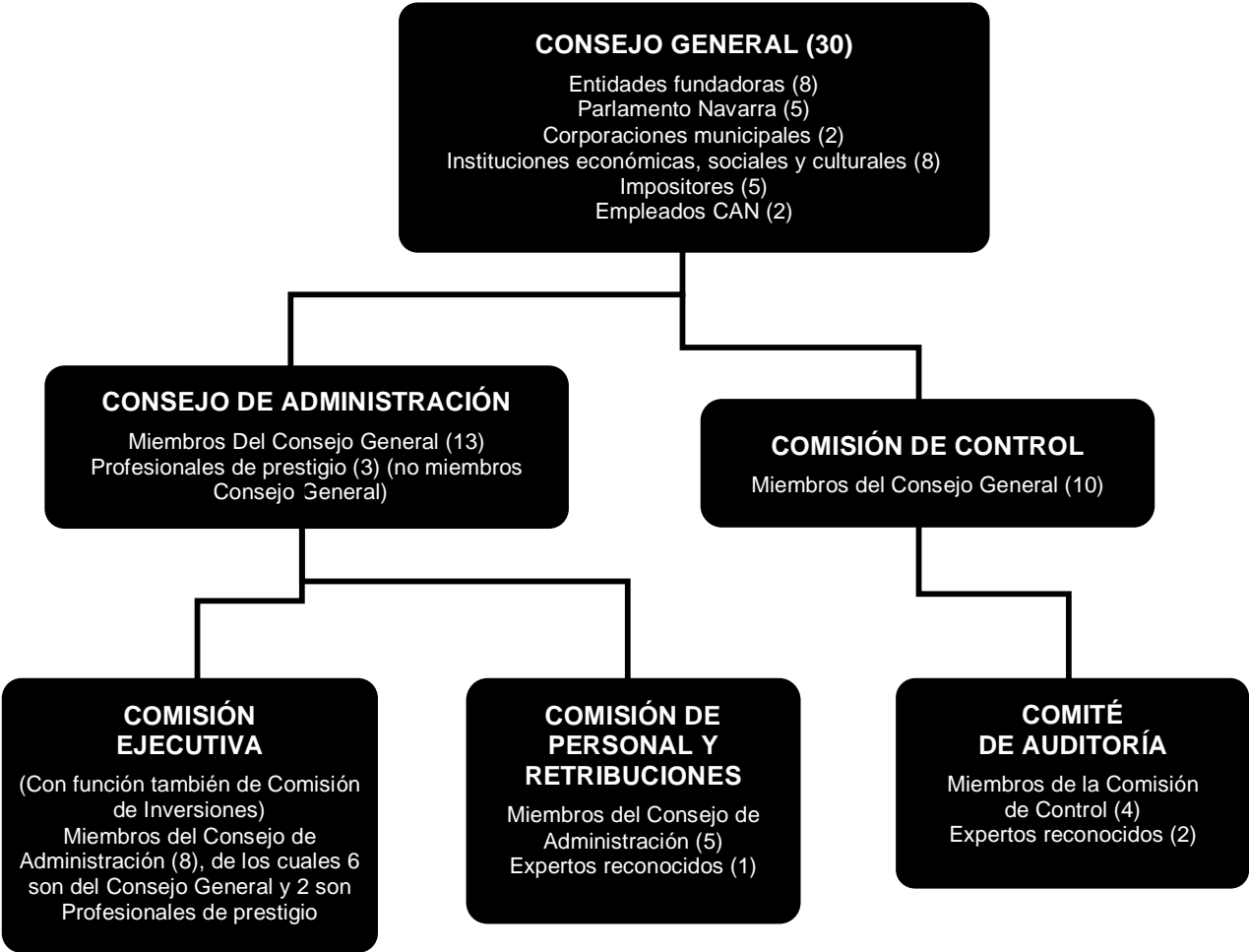
4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

Sistema de Gobierno Corporativo

Entre paréntesis, el número de miembros.



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

La estructura de gobierno se concreta en los siguientes Órganos:

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

El **Consejo General**, es el Órgano de Gobierno Supremo de la Caja, en él se integran la totalidad de los Consejeros Generales, y está formado por 30 miembros: 15 representan a Administraciones y Entidades de derecho público, 8 son representantes de Instituciones privadas de relevancia económica, social o cultural (CEN, UGT, CCOO, Fundación Tribunal Laboral, ANFAC, AN SC y AIN), 5 representan a los intereses de los Clientes y 2 representan a los empleados de Caja Navarra.

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

Las funciones principales de este órgano son:

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

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

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

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

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

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

Finalmente, se encuentran los Órganos fiscalizadores: **La Comisión de Control y el Comité de Auditoría**.

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

4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).

El Presidente del Consejo de Administración no desempeña funciones ejecutivas. Las funciones ejecutivas las desempeña el Director General.

4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

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

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

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

Los empleados de Caja Navarra forman parte de los órganos de gobierno de la Entidad. Los dos Consejeros Generales correspondientes al sector de Empleados de la Caja, así como sus cuatro suplentes, son designados mediante un procedimiento de elección directa, en el que participan todos los empleados de la Caja. En el proceso electoral participan como electores todos aquellos trabajadores vinculados a la Caja a través de una relación laboral común y que, en la fecha de inicio del proceso electoral, tengan una antigüedad mínima de un mes.

Por su parte, tienen la consideración de elegibles todos aquellos trabajadores vinculados a la Caja a través de una relación laboral común que reúnan los requisitos para ser Consejeros Generales y no se encuentren incurso en ninguna causa de incompatibilidad. Los empleados de la Caja que accedan a la condición de Consejeros Generales gozan de las mismas garantías que las establecidas en la legislación laboral vigente para los representantes legales de los trabajadores.

4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental).

Las remuneraciones del Consejo de Administración y de los órganos de gobierno no ejecutivos de Caja Navarra no están vinculadas a aspectos o criterios de RSC. Las remuneraciones del personal directivo de Caja Navarra están ligadas directamente a la aplicación del Plan Estratégico Cantera, que tiene un fuerte componente social y ambiental. Comprenden una **parte fija** (que se descompone en diversos conceptos provenientes del convenio y vinculados a la categoría profesional y los denominados "complementos de puesto" vinculados a la efectiva prestación de un determinado puesto o responsabilidad directiva) y una **parte variable** en función de la consecución de una serie de objetivos profesionales, de los resultados económicos de la Caja del año en curso y de los resultados más que económicos. Bajo el término personal clave de la Dirección se engloba a la Dirección General, las Direcciones Generales Adjuntas, las Subdirecciones Generales y Subdirecciones Generales Adjuntas y la Secretaría General.

Retribuciones (en miles de euros)	2008	2007	2006
Retribuciones personal clave Dirección	2.770	2.611	2.302,50
<i>Sueldos y otras remuneraciones análogas</i>	<i>2.751</i>	<i>2.591</i>	<i>2.285,6</i>
<i>Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida</i>	<i>19,46</i>	<i>20,05</i>	<i>16,90</i>
Retribuciones miembros Consejo de Administración	192	160,9	157,4
Retribuciones miembros Comisión de Control	140	148,6	133,5

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

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

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

A este respecto, la Comisión de Control en su sesión de fecha de 8 de noviembre de 2004, acordó autorizar³⁹ a los efectos previstos en los Artículos 38.2 y 56.2 de los vigentes Estatutos de Caja Navarra, la pertenencia al Consejo de Administración y Comisión de Control, de todos aquellos integrantes de estos órganos que, tanto en su actual composición como en las que pudieran sucederles en el futuro, puedan pertenecer a los Consejos de Administración de más de cuatro Sociedades, sin perjuicio de que, con periodicidad anual, se revisase y actualizase la situación de presencia en Consejos de los integrantes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, y una vez recabada esa información, se diese cuenta de la misma a la Comisión de Control, a fin de que ésta realizase un seguimiento puntual de la situación existente en cada momento.

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

³⁹ La autorización que concedió la Comisión de Control de Caja Navarra para excepcionar el número total de Consejos a los que podían pertenecer los miembros de la Comisión de Control y del Consejo de Administración, se fundamentó en los siguientes hechos: i) El respeto obligado por los Consejeros y miembros de la Comisión de Control al régimen de prohibiciones e incompatibilidades establecido en los artículos 17 a 19 de los Estatutos que impide la existencia de conflicto de intereses, ii) el hecho de que los Consejeros y miembros de la Comisión de Control queden sujetos, en las operaciones que realicen en relación con el mercado de valores, a las exigencias del Reglamento Interno de Conducta de Caja Navarra, iii) el hecho de que todas las operaciones de crédito, aval o garantía referidas tanto a los miembros de los distintos órganos de gobierno como a sus familiares, empresas y entidades vinculadas estén sometidas al trámite de información/aprobación por parte de la Comisión Ejecutiva, información al Banco de España e inclusión en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, iv) la cada vez mas frecuente multiplicidad de formas societarias en torno a una misma actividad empresarial, así como los cambios que el devenir del tráfico mercantil puede ocasionar en la estructura y composición de los órganos societarios.

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

La principal aportación del año 2008 en la materia fue la aprobación por unanimidad en el Consejo de Administración y la Comisión de Control de Caja Navarra, del Código de Recomendaciones de Buen Gobierno para Caja Navarra, que puede consultarse en www.cajanavarra.es. Es de destacar que CAN no está obligada a elaborar este Código, sino que lo ha hecho como autoexigencia voluntaria para elevar su compromiso con la transparencia y profesionalización de los órganos de gobierno, con sus consecuencias en la solvencia y credibilidad ante los mercados.

Este Código nace con una triple finalidad:

1. Profundizar en la especialización de los distintos órganos de gobierno.
2. Garantizar la cualificación, autonomía e independencia de ejercicio de los integrantes de los órganos rectores.
3. La potenciación de la Obra Social como esencia identitaria y de innovación social, a través del fomento de la elección y participación de los clientes, la rendición de cuentas, la transparencia en la gestión y el compromiso de ser pioneros en banca cívica.

Con las recomendaciones se pretende dotar a los órganos de gobierno de Caja Navarra de unas directrices de actuación acordes con su carácter de operador nacional e internacional y que reflejen un uso responsable y exigente de las facultades de autogobierno que le otorgan a Caja Navarra sus estatutos.

Las recomendaciones de Buen Gobierno vienen a complementar los estatutos y el Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno de Caja Navarra, con unas directrices de conducta, acordes con la singular naturaleza de la caja como entidad fundacional privada de carácter benéfico-social, y que operen como pautas de actuación para los diferentes grupos sociales y de representación de intereses presentes en el Consejo General, así como para los propios integrantes de sus órganos de gobierno.

En cuanto a las directrices de actuación, las recomendaciones de Buen Gobierno se inspiran en tres principios básicos:

- Respeto al carácter de Caja Navarra como una entidad cuya estructura de gobierno parte de la caracterización de su Consejo General como una instancia de síntesis de intereses diversos (impositores, trabajadores, instituciones públicas y entidades privadas de relevancia en el ámbito económico, cultural o social general).
- Compatibilidad de ese modelo de composición del Consejo General, con la consecución de niveles adecuados de profesionalidad, experiencia e independencia de su estructura de gobierno a partir de la cualificación y autonomía de ejercicio de los miembros de los órganos rectores de Caja Navarra.
- Potenciación de la obra social como esencia de identidad y de innovación social, a través del fomento de la elección y participación de los clientes, la rendición de cuentas, la transparencia en la gestión y el compromiso de ser pioneros en Banca Cívica.

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

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

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

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

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

4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

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

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

Misión: Desde la diferenciación, ser líderes en finanzas cívicas a través de la implantación de los ideales.

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

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

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

Código Ético y de Conducta de Caja Navarra: El Código Ético y de Conducta de CAN recoge el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional de todas las personas que trabajan en el Grupo Caja Navarra.

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

Política Ética y Ambiental de Caja Navarra: disponible en www.cajanavarra.es.

Tanto el Código Ético y de Conducta como la Política Ética y Ambiental, y el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable son piezas clave de los sistemas de Calidad, de Gestión Ética y Responsable y de Gestión Ambiental, certificados y revisados bajo las Normas SGE21 e ISO14001 respectivamente. Asimismo, se sigue el modelo de gestión EFQM, en el que se ha obtenido el sello de reconocimiento como entidad EFQM +500.

Las declaraciones mencionadas se remiten en última instancia a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a dos principios a los que Caja Navarra está adherida desde 2005: el Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas y los Principios de Ecuador para la evaluación ambiental y social de créditos.

4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

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

La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de Caja Navarra a Rosa Jaso, Subdirectora General Adjunta de CAN.

En 2008 se constituyó el Comité de Ética y Responsabilidad Social de CAN que es el órgano clave de supervisión de la implantación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la entidad, certificado bajo la norma SGE21.

Las normas de control e interrelación internas entre los distintos Órganos de Gobierno que inciden en el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados en cada uno de

ellos, derivan esencialmente de la propia distribución de competencias y funciones entre dichos Órganos de Gobierno establecida estatutariamente.

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

Finalmente, será la Comisión de Control, quien de forma permanente, asume la facultad de proponer al Consejo General la suspensión de la eficacia de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración cuando entienda que vulneran las disposiciones estatutarias o afecten a la situación patrimonial, a los resultados, al crédito de la Caja o a sus Clientes, realizando consecuentemente, en dicho contexto, una función continuada de supervisión de los acuerdos adoptados en el seno del Consejo y de su Comisión Ejecutiva.

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

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

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

Compromiso con iniciativas externas

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

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

evaluados como de riesgo alto o medio y a no concederles financiación en caso de no cumplirlas (ver asimismo 'Enfoque de Gestión' del apartado 'Responsabilidad sobre productos', donde se explica cómo el principio de precaución se aplica a la hora de crear un nuevo producto).

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

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

Los programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente por Caja Navarra los deciden sus clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. El importe total distribuido en 2008 fue de 50.542.153 euros, asignados durante 2007 por 530.362 clientes a un total de 2.723 proyectos de entidades sociales (más información en 4.17).

Como ya se ha comentado en el indicador 4.8 de esta Memoria, la entidad está adherida desde 2005 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su aplicación de los 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, protección ambiental y lucha contra la corrupción, y suscribió el mismo año los Principios de Ecuador.

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

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

Caja Navarra es miembro activo de entidades líderes en la RSC. Así, además de las ya mencionadas Global Compact de las Naciones Unidas y Principios de Ecuador, CAN forma parte desde su origen en 2006 de la Alianza Europea para la RSC, iniciativa de la Comisión Europea. En 2008 CAN fue Organizational Stakeholder del Global Reporting Initiative. En España CAN es socio promotor de la Fundación Forética, patrono de la Fundación Empresa y Sociedad, miembro de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). También, Caja Navarra es Presidente del Grupo de Trabajo de RSC de la Asociación Española de Responsables de Compras (AERCE) y asociada-fundadora de la Central de Compras Responsables Nexos.

Caja Navarra es miembro de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y de su Comité de RSC.

Participación de los grupos de interés

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

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

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

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

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

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

Las entidades sociales son especialmente importantes para Caja Navarra pues ellas presentaron los 3.798 proyectos sociales que los clientes decidieron financiar con los beneficios que generaban en CAN.

Los proveedores son un grupo de interés específico porque sus aportaciones son esenciales para hacer una Caja Navarra más competitiva.

Las Administraciones Públicas son los representantes legítimos de la sociedad, por lo que cuentan con representación en los órganos rectores de la entidad, siendo muy relevante para CAN la atención a este grupo de interés.

Asimismo, consideramos de gran relevancia para Caja Navarra el grupo de interés de los expertos y comunidad académica, ya que sus estudios, opiniones públicas, aportaciones y la relación fluida con ellos es esencial para que Caja Navarra sea considerada como entidad de referencia en innovación social y financiera.

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

El modelo de innovación social y financiera de CAN está integrado en la estrategia global de la entidad. La clave de modelo de innovación de CAN es la inclusión y participación de los grupos de interés, y para ello nos basamos en los tres principios de la AA1000APS 2008: inclusión, materialidad y capacidad de respuesta. CAN basa su estrategia en una orientación a los grupos de interés.

Caja Navarra ha desarrollado metodologías sistemáticas de diálogo y comunicación con los grupos de interés, un enfoque que ha hecho **que la innovación social y financiera que promueve la entidad sea fruto del diálogo con los mismos.**

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

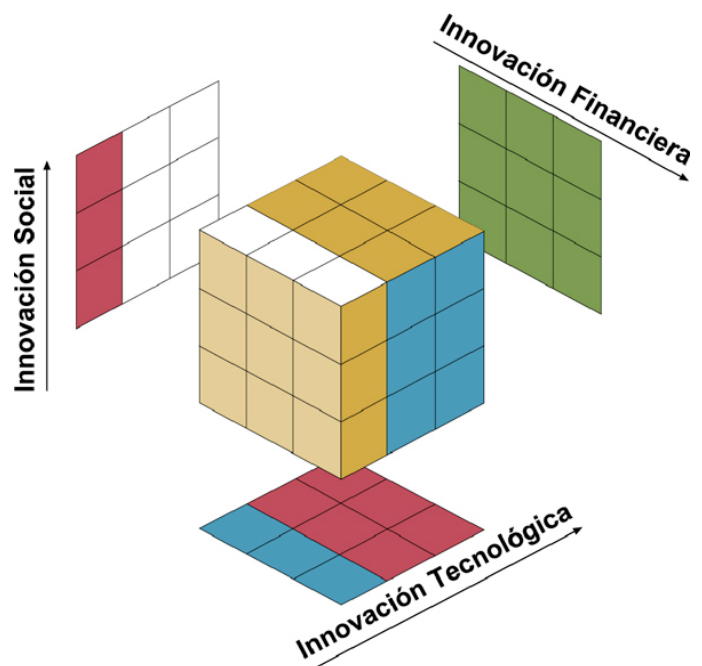
El proceso de innovación social y financiera se basa en los siguientes principios:

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

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

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

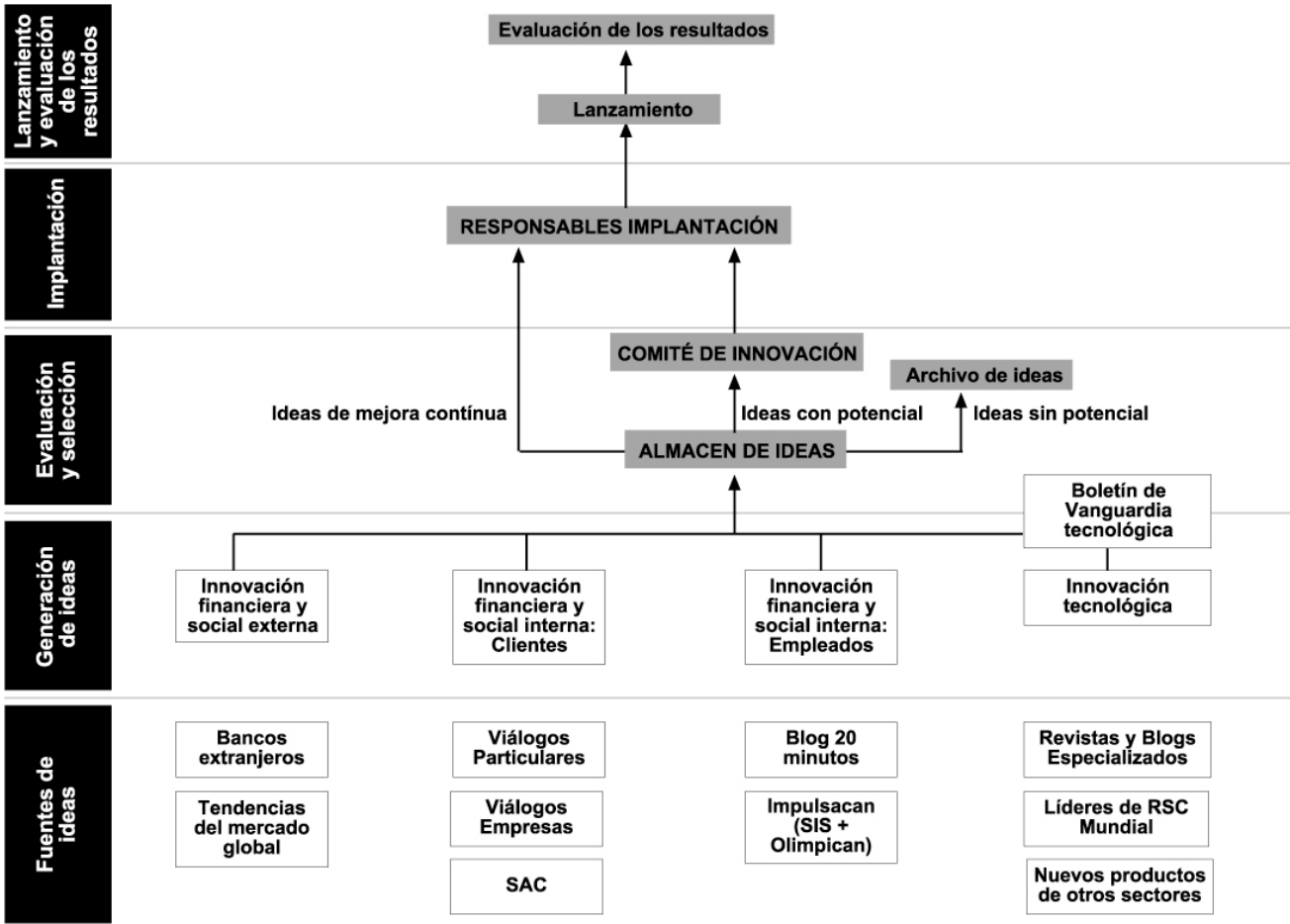
Así, las ideas que se puedan generar fruto del proceso de innovación se pueden clasificar según "el cubo de la innovación" de CAN. Dicho cubo nos marca el perfil social, financiero y tecnológico de las mismas, en función de la dimensión en que lo abordemos.



Flujograma de la innovación CAN

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

- Externa: tendencias del mercado; análisis de experiencias punteras extranjeras, financieras o no financieras.
- Interna: clientes. A través de los diversos canales de diálogo.
- Interna: empleados. Igualmente, a través de los canales de diálogo.
- Innovación tecnológica.



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

A continuación, describimos las diferentes vías de diálogo y participación que hemos adoptado con nuestros grupos de interés y que alimentan el flujo de la innovación y de la mejora continua de CAN:

- A. **Clientes.**
- B. **Empleados.**
- C. **Proveedores.**
- D. **Entidades sociales.**
- E. **Administraciones públicas.**
- F. **Expertos y comunidad académica.**
- G. **Sociedad en general.**

A. **Clientes. Participación y diálogo a través de:**

- **Elección de proyectos sociales** por los clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. Un total de 581.816 clientes eligieron en 2008 proyectos sociales, que serán asignados en 2009. Los resultados de la elección, que se presentan en el apartado 4.17, constituyen una fuente de la mayor importancia para conocer las preferencias de los clientes y ciudadanos en materia de intervención social.
- **Viálogos:** vía de comunicación activa con los clientes empresa basada en preguntarles qué se hace mal, cómo se podría mejorar y en qué les puede ayudar CAN. A partir de sus respuestas, CAN adopta compromisos públicos, desarrolla las iniciativas propuestas por los clientes y rinde públicamente cuentas de los avances en su implantación. Ver resultados en el apartado 4.17.
- **Voluntariado:** véase el apartado 4.17.
- **Encuestas a clientes/opinión pública:**

Encuesta 'Metacanteras' de valoración del grado de implantación de los ideales de Caja Navarra, que permite identificar cómo perciben los clientes la entidad. Estas encuestas se realizan con todos los segmentos de clientes, tanto personas físicas como clientes empresa.

Encuesta 'Vialoga con nosotros' respondida por más de 5.500 particulares con preguntas como las siguientes: ¿Qué cosas podemos mejorar? ¿Qué harías tú si fueses el director o directora de una oficina de CAN? ¿Qué es lo que menos te gusta de lo que hacemos o no entiendes por qué lo hacemos? Similar a la vía de comunicación Viálogos con empresas.
- **Participación con voz y voto en los órganos rectores** de CAN (véase el apartado 4.17).
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC):** el SAC es una unidad orientada a escuchar, atender y responder las necesidades de nuestros clientes, dando soluciones adecuadas a las diversas situaciones planteadas. Se trata de un departamento independiente del resto de servicios de CAN para que cumpla un papel neutral y mediador. Rige su funcionamiento por el Reglamento para la defensa del cliente de Caja Navarra, que fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración en 2008. También se basa en la orden ECO 734/2004 de 11 de marzo de 2004.
- **'Focus Groups'** con segmentos para identificar sus necesidades específicas (véase el apartado 4.17).

- **Cesión de espacios** (véase el apartado 4.17).
- **Encuestas específicas a clientes sobre la RSC y la Memoria de RSC de Caja Navarra.** Por segundo año consecutivo. Los resultados se reportan en el apartado 4.17.
- **Elección de idioma de comunicación por los clientes.**

B. Empleados. Participación y diálogo a través de:

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**
- **Relaciones laborales estructuradas:** convenio, comisiones paritarias, diálogo dirección/sindicatos, etc.
- **Encuesta de clima laboral.** Para obtener un diagnóstico fiable del grado de satisfacción de los profesionales de CAN sobre la implantación de los ideales recogidos en el Plan Estratégico 'Cantera'.
- **Sistemas de participación Impulsacan:** para impulsar y canalizar las iniciativas de los empleados, organizado de forma global desde 2007. El sistema Impulsacan se compone por:
 - 'Olimpican/Canpions League' concursos orientados a cuestiones que exigen soluciones innovadoras y que fomentan la diferenciación. La participación en Olimpican/Canpions League se realiza dentro de la jornada laboral, pues busca materializar uno de los principios del Plan Estratégico de CAN: dedicar todos los días 20 minutos a pensar.
 - 'Blog 20 minutos', plataforma de participación libre y anónima que permite exponer ideas, compartirlas y abrirlas a las consideraciones de los demás.
 - Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S.
- **Voluntariado de empleados:** los empleados pueden dedicar hasta dos horas al día a actividades de voluntariado en entidades que hayan pedido apoyo a los clientes CAN a través de 'Tú eliges: tú decides', que se considerarán como horas trabajadas. Los empleados tienen flexibilidad de horario para desarrollar su labor social. Asimismo, por cada semana de vacaciones que los empleados dediquen a voluntariado, Caja Navarra les da otra semana de vacaciones.
- **Proyectos transversales:** vía de transformación de servicios al cliente. Estos proyectos están formados por equipos de distintos departamentos que trabajan en un tema común.
- **Encuestas específicas a empleados sobre la RSC y la Memoria de RSC de Caja Navarra.** Por segundo año consecutivo. Los resultados se reportan en el punto 4.17.
- **Café-Can.** Sesiones de café del Director General con empleados en las cuales se trata en un clima distendido sobre cualquier cuestión relacionada con CAN.

C. Participación y diálogo con los proveedores a través de:

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

D. Participación y diálogo con las entidades sociales a través de:

- **Presentación de proyectos sociales a la iniciativa ‘Tú eliges, tú decides’**, para que los clientes los financien mediante sus elecciones sociales. Los proyectos los pueden presentar a través de cualquier oficina CAN o directamente a través de la página web: www.cajanavarra.es/es/tus-derechos/tu-eliges-tu-decides/presenta-un-proyecto/.
- **Rendiciones de cuentas de los proyectos** a los clientes. Las entidades sociales que han presentado proyectos rinden cuentas a los clientes, pues éstos tienen el derecho a conocer cómo emplean las entidades el dinero que les han asignado los clientes para llevar a cabo sus proyectos.
- **Puntos de encuentro**: expresión de la participación a través de la Banca Cívica. Los puntos de encuentro reúnen a las entidades sociales y sus asociados con los clientes y ciudadanos, con el objetivo de que las entidades sociales presenten sus proyectos, rindan cuentas del destino de su dinero a los clientes que les han apoyado, y encuentren el apoyo necesario para llevar adelante sus proyectos a través de ofertas de participación y voluntariado.
- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**

E. Participación y diálogo con las administraciones públicas a través de:

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**
- **Otros medios formales e informales.**

F. Participación y diálogo con los expertos y comunidad académica a través de:

- **‘Saviálogos, encuentros con el saber’**. Think factory, o Foro de pensamiento de intelectuales de la escena social y económica liderado por CAN. En 2008 se celebró su tercera edición, con más de 60 personalidades asistentes. En él se pretende aportar visiones y soluciones desde una reflexión profunda y pausada.
- **Diálogo y comunicación fluida con académicos expertos en RSC**, respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar.
- **Universidades o Escuelas de negocios**, en las que se realizan casos de estudio sobre la entidad.

G. Participación y diálogo con la sociedad en general a través de:

- **Estudio y seguimiento de las tendencias avanzadas de RSC.**
- **Suma de los canales señalados para los diversos grupos de interés, todos ellos componentes importantes de la sociedad en su conjunto.**

4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

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

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

- A. **Clientes.**
- B. **Empleados.**
- C. **Proveedores.**
- D. **Entidades sociales.**
- E. **Administraciones públicas.**
- F. **Expertos y comunidad académica.**
- G. **Sociedad en general.**

A. Clientes: principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo:

- **Elección de proyectos sociales.**

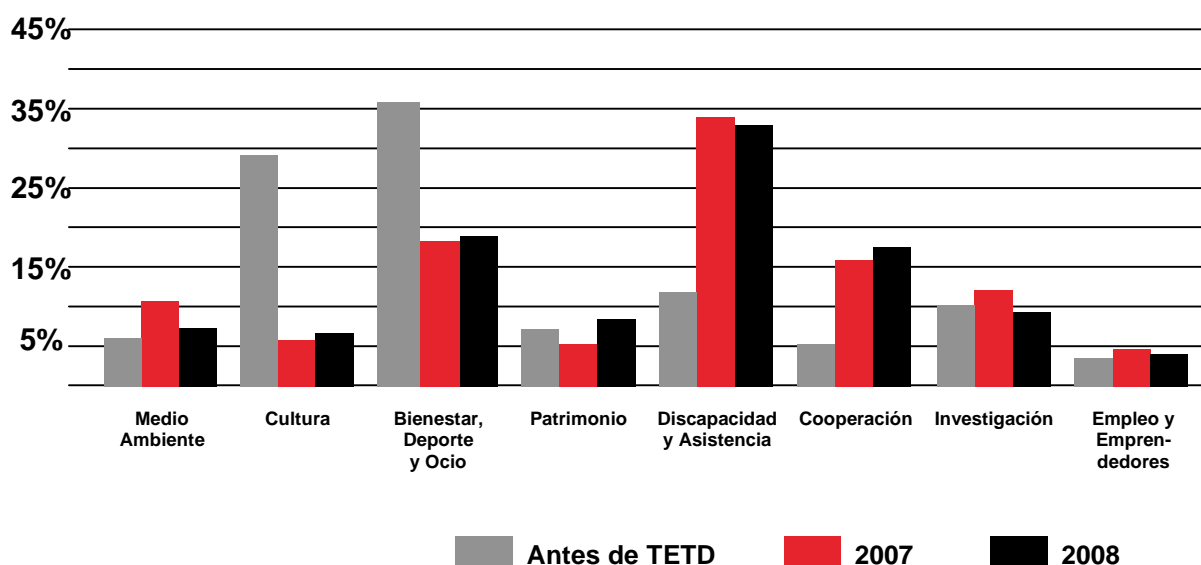
Las decisiones de los 581.816 clientes de Caja Navarra que participaron en 2008 en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' configuraron el destino del 100% de la Obra Social (45,1 millones de euros) que se va a distribuir en 2009.

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

Los clientes decidieron en 2008 apoyar un total de 3.798 proyectos, entre los que se distribuirán los 45,1 millones de euros que configurarán la Obra Social de 2009. Agrupando los proyectos por grandes líneas, la síntesis de la elección de los clientes fue la siguiente:

Elección de proyectos sociales por los clientes	2008	2007	2006
Discapacidad y asistencia	30,24	31,96	27,78
Bienestar, deporte y ocio	18,53	18,24	15,11
Cooperación	17,84	17,00	10,73
Conservación del patrimonio	9,07	7,88	5,92
Investigación	8,80	8,85	12,63
Cultura	6,92	6,09	13,03
Medio ambiente	5,65	6,59	10,54
Empleo y emprendedores	2,95	3,39	4,26
Total	100%	100%	100%

En el gráfico observamos cómo las decisiones de nuestros clientes han variado por completo la distribución de la Obra Social de Caja Navarra:



Para una información global sobre la acción de integración social de Caja Navarra, ver indicadores "Hecos más destacados", EC1, FS1, FS2 y FS14.

• **Viálogos:**

Preguntando a empresarios e instituciones cuáles eran sus necesidades y qué apoyo esperaban de Caja Navarra a través de la realización de 1.800 encuestas y de las 6 jornadas Viálogos que se realizaron en 2008, se obtuvieron respuestas que hicieron que CAN adquiriera en el año 33 nuevos compromisos con sus clientes empresa. De ellos se han implantado 32, y uno está en curso.

Éstos son algunos de los principales compromisos adquiridos en 2008:

Compromiso	Breve explicación
Innovación	
Áreas de futuro. Crear 3 mesas de trabajo: 1. Medio ambiente, ecología, reciclaje, eliminación de residuos. 2. Cuidados sanitarios, 4º edad, servicios sociales complementarios. 3. Tecnologías de la información, internet y redes sociales.	>Coordinar la implantación de los planes de trabajo. >Asumir los costes de los mismos hasta 150.000 euros. >Ser socio en los proyectos: Cofinanciando hasta un 25% de los mismos Participando hasta en un 25% en los mismos.
Préstamo I+D+i	
RSC	Proporcionar a las empresas Memorias de RSC gratuitas
Realización de Planes estratégicos	Can realizará planes estratégicos por Canaliza Banca de Inversión y VCC desde 75.000€
Forma Talento	Diseño de cursos de formación en materia de talento aplicables a la organización y a los directivos de las compañías
Talento	Can financiará cualquier programa que mejore la gestión del talento de las empresas.
E-learning	Ofrecer a las empresas servicios personalizados de e-learning.
Préstamos	
Préstamo Redes de Distribución	
Préstamo Gestión de stocks	
Abrir una línea de 200 millones de euros para pymes, micropymes y proyectos	>A través de un acuerdo marco con los empresarios (CEN) >En el que se fijan precios en función de los sectores y el rating >Con el establecimiento de un Comité de Seguimiento paritario quincenal con participación de Can y representantes de los empresarios a los que daremos cuenta de los proyectos, su viabilidad.
Otra línea de 90 millones de euros para jóvenes y pymes.	
Renovación avales, créditos y descuento	
Préstamo Aire a agricultores	Adelanto al agricultor del importe correspondiente al cobro del Seguro Agrario. 0 % de interés.
Préstamo Mójate a cooperativas	Destinado a las Cooperativas, para paliar las pérdidas originadas por la sequía y la disminución de entradas de productos en las Cooperativas.

Compromiso	Breve explicación
Emprendedores	
Abrir una línea de 9 millones € de financiación de circulante para proyectos Eurecan.	
Invertir hasta 8 millones € en proyectos innovadores mediante préstamos participativos.	>Inversión media de 120.000€/proyecto. >Determinamos tramos de aportación de capital a la consecución de unos objetivos. >Diluimos nuestra opción de capital supeditado a la consecución de hitos de negocio y de gestión. >Y no os pedimos que aportéis el mismo capital que nosotros.
Capitalizar 5-7 proyectos/año.	>De préstamos participativos a través de capital semilla de nuestra corporación CAN.
<i>Otros</i>	
Central de Compras	Caja Navarra centraliza las compras de sus empresas a través de 'Aquanima'.
Transferencias y cobros al exterior gratis	Can se compromete a realizar gratis las transferencias y cobros al exterior hasta fin de año

• **Voluntariado.**

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

En el año 2008, VolCan se cubrieron 10.737 plazas de voluntariado con la participación de 9.872 clientes que realizaron un trabajo solidario por un total de 205.996 horas, en un total de 925 proyectos que solicitaron plazas de voluntariado.

	2008	2007
Plazas voluntariado cubiertas	10.737	2.951
Clientes voluntarios	9.872	2.750
Horas voluntariado	205.996	22.000
Cursos de voluntariado: asistentes	437	417

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

Encuesta 'Metacanter'

Valora el grado de implantación de los ideales en Caja Navarra. Ésta es la encuesta principal de CAN sobre sus clientes, pues mide a la entidad según el grado de implantación de sus ideales estratégicos. Los clientes nos dan una puntuación media de 6,86 puntos sobre 10.

	2008	2007	2006
Clientes particulares: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	6,86	6,99	6,71
Clientes empresa: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	6,74	7,05	---

Encuesta 'Vialoga con nosotros'

Respondida por más de 5.500 clientes. Entre las sugerencias de mejora hechas por los clientes y que ya se han puesto en marcha están mejorar la web, hacer entendibles los contratos (claros, transparentes y sin letra pequeña), dar una atención específica a los autónomos, formación financiera a los clientes, etc. Se trata de una metodología de diálogo similar a la de Viálogos con las empresas.

Estudio EQUOS-STIGA de Análisis de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias

En este estudio de ámbito nacional, Caja Navarra mejoró notablemente sus resultados en 2008, pues pasó a ocupar el puesto nº 20 de 105 entidades analizadas (en 2007 puesto nº 33) con 7,37 puntos (en 2007, 7,28 puntos), situándose por encima de la media que fue de 7,08 puntos (7,24 en 2007).

Estudio EQUOS-STIGA	2008	2007
Puesto CAN	20	33
Puntuación CAN	7,37	7,28
Media nacional	7,08	7,24

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

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

Asimismo, los clientes forman parte del *Consejo de Administración* de CAN, de la *Comisión de Control* y de las Comisiones Delegadas:

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

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

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

Asimismo, las comunicaciones de los clientes al SAC constituyen una fuente de primer orden de sugerencias de mejora para la entidad, que, junto con las provenientes del Sistema de Iniciativas y Sugerencias (SIS) interno, se gestionan a través del sistema global Impulsacan (plataforma de mejora continua e innovación en CAN).

A continuación sintetizamos las actuaciones de 2008, agrupadas según los principales objetivos propios del SAC:

- **Respuesta a los problemas planteados por los usuarios.** A lo largo de 2008 se atendieron un total de 843 quejas y reclamaciones en firme, con un plazo de resolución medio de 5 días (la media del sector está en 15 días). También se han prestado un total de 1.265 servicios de apoyo a oficinas cuya pretensión es atender junto con la oficina y la ayuda de departamentos, incidencias de clientes, previa interposición de una reclamación en firme. Esta medida junto a la canalización de mejoras, han sido las principales líneas de actuación para controlar variables como Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional.

Tipología de las peticiones atendidas:

a. Quejas y reclamaciones en firme:

Concepto	2008	%	2007	%
Quejas	660	78,3	598	81
Reclamaciones	183	21,7	140	19
Total	843	100	738	100

b. Servicio preventivo:

Concepto	2008	%	2007	%
Quejas	921	72,81	598	70%
Reclamaciones	0	0,00	140	16,5%
Consultas	96	7,59	51	6 %
Sugerencias/Peticiones	243	19,21	60	7 %
Felicitaciones	5	0,40	4	0,5%
Total	1.265	100%	853	100%

Las quejas y reclamaciones en firme recibieron el siguiente tratamiento:

Tratamiento	2008	2007	2006
Gestionadas y notificadas	665 (78,88%)	706 (82,77%)	732 (93,25%)
Resueltas a favor del cliente	111 (13,17%)	102 (11,96%)	
Acuerdo compartido entidad/cliente	14 (1,66%)	8 (0,93%)	6 (0,76%)
Resueltas favor de la entidad	9 (1,07%)	15 (1,76%)	4 (0,50%)
Retiradas por el cliente	2 (0,24%)	3 (0,35%)	3 (0,39%)
Desestimadas por la entidad	38 (4,51%)	19 (2,23%)	37 (4,71%)
Allanamiento	3 (0,36%)	0	3 (0,39%)
Rechazadas (incumpl. orden ECO)	1 (0,12%)	-	-
Total	843	853	785

- **Sugerencias de mejora canalizadas a través del SAC**

En 2008 se canalizaron 26 sugerencias de mejora y se contribuyó a su implantación. Además, se han trasladado a numerosos departamentos recomendaciones de mejora que buscan evitar incidencias, favorecer la operatividad e incrementar la calidad del servicio.

	2008	2007
Sugerencias de mejora canalizadas a través del SAC	26	35
Sugerencias de mejora implantadas a través del SAC	11	21

- **Reclamaciones ante el Banco de España**

Los casos recurridos por nuestros clientes (previa resolución interna) ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (SERBE) ascienden a un total de 9 (7 en 2007).

Tipo de resolución del SERBE	2008	2007
A favor de CAN	1	3
A favor del cliente	4	2
Allanamiento	3	n. d.
Resueltas sin pronunciamiento	1	n. d.
Total	9	7

- **Focus Groups** con segmentos específicos para identificar sus necesidades concretas, materializando el claro compromiso, orientación y estructura en torno al cliente. Destacamos en 2008 los *focus groups* sobre “jóvenes” y el “depósito relación”.

- **Cesión de espacios.**

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

- Encuestas específicas a clientes sobre Memoria de RSC y el conocimiento de la RSC de Caja Navarra

Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2008	2007
Sí, la he leído completa	1%	3%
Sí, pero no la he leído con detalle	8%	15%
Sí, pero no la he leído	6%	12%
Sí, pero no he sabido encontrarla	1%	21%
No, no la conozco	84%	69%
Total	100%	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	2008	2007
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	34,7%	12%
Acción social CAN	34,5%	19%
Desempeño ambiental	32,3%	15%
Desempeño económico	30,5%	13%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	27,1%	12%
Perfil de la organización	23,0%	8%
Relación de CAN con sus empleados	21,2%	9%
Gobierno corporativo	18,3%	4%
Otros (sin precisar)	10,9%	62%

¿Qué actuaciones de CAN conocen los clientes en materia de RSC?	2008 (respuesta múltiple)	2007 (porcentajes)
Tú eliges: tú decides	91,0%	24%
Actuaciones de Acción Social	33,1%	--
Sostenibilidad y medio ambiente	24,1	0,5%
Viálogos	23,6%	10%
Transparencia	23,1%	3%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	22,6%	2%
Finanzas cívicas	18,1%	6%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	17,3%	53%
Relación de CAN con sus empleados	16,3%	0,5%
Relacionadas con proveedores	8,0%	--
Adhesión al Pacto Mundial o otras iniciativas de referencia	7,1%	--
Otros	2,5%	1%

Las respuestas señaladas son importantes porque provienen de fuentes empíricas. De ellas destaca tanto en 2008 como en 2007 el escaso conocimiento de la Memoria RSC por los clientes, lo cual es similar a lo indicado por otros estudios de otras entidades. En lo referente a aspectos que desearían que se trataran en las memorias RSC, los tres más destacados son la visión estratégica de CAN, la acción social y el desempeño ambiental, aunque, tal vez, lo más reseñable sea la similitud de la importancia que les conceden a los diferentes apartados de la Memoria.

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

• Otros aspectos/resultados

Desarrollo lingüístico

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

- Elección de idioma de comunicación de los clientes tanto por persona como por cuenta o tarjeta en castellano, euskera, catalán o formato bilingüe (euskera+castellano). Los clientes que a 31-12-2008 habían

elegido los idiomas euskera, catalán o bilingüe euskera+castellano eran los siguientes:

Idiomas	2008
Euskera	6.947
Bilingüe euskera+castellano	6.588
Catalán	44.078

Este sistema de elección de idioma es único y diferencial de CAN, pues la mayoría de las entidades no ofrecen el derecho a elección de idioma por sus clientes y que ninguna ha desarrollado en paralelo el euskera y el catalán, ni incluso entre aquellas que utilizan idiomas oficiales de sus comunidades autónomas.

- Libretas, cheques y pagarés en tres formatos lingüísticos.
- Folletos y carteles en tres formatos lingüísticos.
- Impresos de uso habitual con los clientes en tres formatos lingüísticos.
- Web de Caja Navarra (www.cajanavarra.es) en cuatro idiomas: castellano, euskera, catalán e inglés. Otras entidades ofrecen su web únicamente en castellano y opcionalmente en el idioma de su comunidad de origen, mientras que Caja Navarra es la única entidad que ofrece su web simultáneamente en todos los idiomas oficiales de las comunidades autónomas donde está implantada.

B. Empleados: principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo

- **Relaciones laborales estructuradas:** El II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra prevé la participación de la plantilla a través de sus representantes sindicales en una serie de Comités y Comisiones que tienen un impacto directo en las personas que conforman CAN. Estos órganos, además de los Comités de Empresa, son: la Comisión de Personal (que trata asuntos que afecten a modificaciones de las condiciones de trabajo del personal, valoración de los puestos de trabajo, etc); la Comisión de Tiempo de Trabajo y Productividad (estudio de tiempos de trabajo y eficiencia); la Comisión de Selección, Formación y Promoción (seguimiento de los procesos de selección, formación, etc.); y el Comité de Seguridad y Salud Laboral (desarrollo de programas de prevención y seguridad laboral). Los resultados obtenidos en el año 2008 están señalados en el apartado “*Prácticas laborales y ética del trabajo*” de esta Memoria.

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

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

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

Asimismo, los empleados forman parte del Consejo de Administración de CAN, de la Comisión de Control y las Comisiones Delegadas:

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

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

- **Encuesta de clima laboral**

En el año 2008 se realizó la tercera encuesta de clima laboral en CAN. El nivel de clima laboral, o de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN, fue de 7,94 (frente al 7,56 del año anterior).

El índice de respuesta a la encuesta fue del 80% (frente al 81,4% de la anterior).

Clima laboral	2008	2007
Encuesta de clima laboral	7,94	7,56

Las puntuaciones se desglosan en 7 apartados:

Desglose del clima laboral	2008
Ambiente de trabajo	8,38
Prestigio y orgullo de pertenencia	8,32
Comunicación interna	7,64
Calidad de dirección	7,64
Formación y desarrollo profesional	7,46
Cooperación	6,70
Conciliación y equilibrio	6,16

Las dimensiones más valoradas fueron las de “Ambiente de trabajo” y “Prestigio y orgullo de pertenencia”, mientras que la peor valorada fue la de “Conciliación y equilibrio”.

• **Sistema ‘Impulsacan’ de participación de los empleados:**

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

Tipología de las ideas recibidas:

	2008	2007	2006
Ideas de Innovación (Olimpican/Canpions League)	182	624	---
Ideas mejora continua (Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S)	853	305	414
Blog 20'	94	43	---
Total	1.130	972	414

Número de empleados participantes:

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

Nº empleados participantes	2008	2007	2006
Olimpican/Canpions League	550	1.180	---
Blog 20'	424	502	---
Sistema de Iniciativas y Sugerencias-S!S	327	198	414
Total	1.301	1.880	414

Premios e incentivos a los participantes:

	Nº premios 2008	Importe 2008	Nº premios 2007	Importe 2007	Nº premios 2006	Importe 2006
Olimpican/ Canpions League	4	75.000€	150 (+450 sorpresas)	124.000€	---	---
SIS	50	7.500€	15	2.000€	0	0
Total	54	82.500€	165	126.000€	0	0

- **Voluntariado de empleados:** 162 empleados participaron como voluntarios en 2008 en proyectos de la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'.

	2008	2007
Nº empleados voluntarios	162	143

- **Proyectos transversales:** Proyectos gestionados por equipos multidisciplinares liderados por un mentor con el objetivo de identificar nuevas formas de trabajar e implantar 'La rueda' (ver apartado 2.3. de la Memoria). El desarrollo de los proyectos transversales cuenta con una metodología normalizada que siguen todos los equipos implicados. Durante el año 2008 se han llevado a cabo 7 proyectos de este tipo.

	2008	2007
Nº de proyectos transversales	7	8
Empleados participantes	41	42

- **Encuestas específicas a empleados sobre la Memoria de RSC y sobre la Acción Social de Caja Navarra.** Al igual que en 2007, en 2008 se realizó una encuesta, que incluía una sección sobre RSC, a los empleados CAN (muestra de 104 personas de todas las zonas y perfiles). Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2008	2007
Sí, la he leído completa	5,8%	6%
Sí, pero no la he leído con detalle	43,3%	19%
Sí, pero no la he leído	34,6%	41%
Sí, pero no he sabido encontrarla	9,6%	6%
No, no la conozco	6,7%	28%
Total	100%	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	2008	2007
Acción social CAN	67,3%	75%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	63,5%	72%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	65,4%	61%
Relación de CAN con sus empleados	44,2%	44%
Perfil de la organización	24,0%	17%
Gobierno corporativo	21,2%	11%
Otros	3,8%	3%

¿Qué actuaciones de CAN conoces en materia de RSC? (respuesta múltiple)	2008	2007
Tú eliges: tú decides	83,7%	94%
Viálogos	63,5%	61%
Transparencia	61,5%	47%
Sostenibilidad y medio ambiente	57,7%	61%
Actuaciones de acción social	51%	25%
Finanzas cívicas	49%	61%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	43,3%	25%
Adhesión a iniciativas o marcos de referencia RSC	38,5%	19%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	33,7%	33%
Actuaciones relacionadas con los proveedores	28,8%	22%
Relación con los empleados	22,1%	---
Otras	4,8%	6%

Al igual que con la encuesta a clientes, la de empleados es importante porque nos da datos empíricos y nos informa sobre lo que es *material* para ellos. De las respuestas recogidas, unos aspectos son similares a las de los clientes y otros no. Destaca el elevado nivel de conocimiento de la Memoria de RSC (93,3% en 2008 frente al 72% en 2007), aunque el 51% no la han leído; mientras que los clientes tienen un nivel de conocimiento muy bajo. Es significativo el desigual nivel de conocimiento por los empleados de las actuaciones de RSC de la entidad. En lo referente a los aspectos que deberían ser tratados en la Memoria, las sugerencias van en la línea de lo que ya se reporta en la Memoria RSC y que no inducen a cambios muy significativos, en todo caso, rebajar el peso proporcional de lo referente a gobierno corporativo.

- **Café-Can.** Sesiones de café del Director General con empleados en las cuales se trata en un clima distendido sobre cualquier cuestión relacionada con CAN. En 2008 se celebraron tres sesiones, con participación de 29 empleados.

	2008	2007
Empleados participantes en cafés con Dirección	29	300

C. Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con proveedores:

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

D. Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con las entidades sociales:

- **Presentación de proyectos sociales a la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'.** Durante 2008, las entidades sociales de toda España e internacionales presentaron un total de 3.798 proyectos a la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' para que los clientes de CAN los hicieran realidad a través de su elección.

Proyectos, por líneas	2008	%	2007	%
Discapacidad y asistencia	1.088	28,65	617	22,66
Bienestar, deporte y ocio	938	24,70	830	30,48

Cooperación	607	15,99	429	15,75
Investigación	509	13,41	127	4,66
Conservación del patrimonio	232	6,11	161	5,91
Cultura	162	4,27	362	13,29
Medio ambiente	161	4,24	120	4,41
Empleo y emprendedores	100	2,63	77	2,83
“Todos”	1	0	--	--
Total proyectos	3.798	100,00	2.723	100

En 2008 hubo una gran similitud entre los proyectos presentados por las entidades sociales y la elección de los clientes. La principal diferencia se dio en el orden de preferencia de las líneas Investigación (4ª para las entidades y 5ª para los clientes) y Conservación del patrimonio (5ª para las entidades y 4ª para los clientes).

- **Rendiciones de cuentas** de los proyectos sociales a los clientes, respondiendo al derecho de éstos a conocer cómo emplean las entidades el dinero que les han asignado los clientes para llevar a cabo sus proyectos. Los datos se exponen en
- **Puntos de encuentro** organizados por VolCan (el servicio de voluntariado de CAN). Durante el año 2008 se celebraron cinco Puntos de Encuentro, por los que pasaron 25.000 personas para conocer a las entidades sociales de las líneas de Discapacidad y Asistencia, Deporte, Medio Ambiente, Cultura y Conservación del Patrimonio, y Cooperación.

Participaron 346 entidades sociales que expusieron un total de 925 proyectos presentados a la iniciativa ‘Tú eliges, tú decides’.

Puntos de encuentro	2008	2007
Número celebrados	9	5
Asistentes a los puntos de encuentro	25.000	18.000
Nº de entidades sociales participantes	346	269
Nº de proyectos presentados	925	416

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

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

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

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

E. Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con las administraciones públicas:

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

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

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

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

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

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

- **‘Saviálogos, encuentros con el saber’.** Los días 25 y 26 de septiembre de 2008 se realizó el tercer encuentro del “think factory” Saviálogos. Participaron más de 60 ‘sabios’ o personalidades internacionales de prestigio de áreas como la economía, la comunicación, la filosofía o las nuevas tecnologías empresa, la sociología, el derecho, la ingeniería o la política. Debatieron y profundizaron sobre los siguientes temas: educación como recurso de competitividad; transparencia en el mundo de la empresa; las lecciones de la crisis y terapias de oportunidad; propiedad y disponibilidad de los recursos naturales; e investigación e innovación aplicada, biotecnología, empresa y sociedad 2.0. Las ponencias y conclusiones de los debates su publicarán en el III libro Saviálogos. También se publicó el libro *Saviálogos’07. Segundo Encuentro Viálogos. Can con el saber*, que recoge el debate y aportaciones para el futuro de los 40 ‘sabios’ que participaron en la 2º edición de Saviálogos, del año 2007.
- **Diálogo y comunicación fluida con académicos y expertos en RSC,** respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar. En 2008 se ha participado en encuentros formales e informales con académicos y otros expertos en RSC en los que, a través de una comunicación y un diálogo fluido, se han obtenido opciones de mejora para la realización de la Memoria y se han contrastado y compartido experiencias y buenas prácticas en RSC.
- **Indicadores integrados,** para situar el desempeño de CAN comparativamente en el contexto de la sostenibilidad (ver apartado “Indicadores integrados”): el importante esfuerzo realizado para reportarlos se ha debido al estímulo de los expertos.
- **Ponencia en el VIII Congreso Nacional de Economía** (Zaragoza, 19-21 noviembre de 2008) sobre elaboración de memorias de sostenibilidad.
- **Universidades o escuelas de negocios.** El modelo estratégico de CAN se estudia como caso en relevantes universidades o escuelas de negocios:
 - Harvard
 - Columbia University
 - Georgetown University (Washington D.C.)
 - Georges Mason University
 - IPADE (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas) de México.

- EAE
- ESADE
- IE
- IESE
- Master El Mundo-Universidad Carlos III
- Universidad Complutense
- Universidad de Navarra
- Universidad Jaume I
- Universidad Mondragón

G. Principales aspectos y resultados de la participación y el diálogo con la sociedad en general a través de:

- **Estudio y seguimiento de las tendencias avanzadas de RSC.**
Como tendencia o demanda principal detectada en 2008, a la que daremos respuesta en 2009, destacamos: transparencia, regulación y confianza, que son los principales valores que se están echando en falta en la crisis financiera y económica actual.
- **Otros aspectos del diálogo con la sociedad**
Todos los asuntos indicados en los puntos anteriores se pueden considerar como frutos del diálogo con la sociedad en un sentido amplio.

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

Dimensión de impacto de los productos y servicios [*Product and Service Impact*]

Información sobre el enfoque de gestión

Toda CAN es Banca Cívica. Eso significa que todos los productos y servicios de CAN están concebidos y gestionados según los ideales y la estrategia de la Banca Cívica. La responsabilidad superior sobre todo ello recae en el Director General.

Caja Navarra recibió el Premio Empresa y Sociedad 2008 a la Mejor Actuación Empresarial de Integración Social a través de sus Productos y Servicios, premio entregado por sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias.

La información sobre la estrategia de la entidad y sobre su enfoque de sostenibilidad para sus productos y servicios se puede ver en los apartados “Hechos más destacados de 2008”, “Principales objetivos y desarrollos para 2009”, “1. Estrategia y análisis” y “2. Perfil de la Organización”; y también en los indicadores específicos del sector de Servicios Financieros que se exponen a continuación.

Información específica del sector de Servicios Financieros sobre el enfoque de gestión

FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio [*Policies with specific environmental and social components applied to business lines*].

Lo señalado en este indicador se complementa, en materia ambiental, con el apartado “Dimensión ambiental” y con el indicador 2.8.

Lo señalado en materia social y de integración de personas desfavorecidas se complementa con los indicadores 2.8, EC1, FS2 y FS14; y con el apartado “Sociedad”.

Aquí desarrollamos los siguientes puntos:

- Depósitos y préstamos “Elección” socialmente responsables (ISR)
- Productos específicos para colectivos con necesidades especiales.
- Accesibilidad de canales de servicio al cliente.
- Productos y servicios específicos para el colectivo de Nuevos Residentes.
- Actuaciones en materia de empleo.

- Actuaciones en materia de trabajo en red.
- Actuaciones para el apoyo a emprendedores.
- Actuaciones en materia agraria.
- Actuaciones de servicio a las instituciones.

Depósitos y préstamos “Elección” socialmente responsables (ISR)

Las políticas más específicas con especiales componentes ambientales o sociales se articulan en torno a los depósitos y préstamos “Elección” socialmente responsables.

Caja Navarra reconoció en 2008 un nuevo derecho a sus clientes: que sean ellos quienes elijan qué tipo de préstamos quieren financiar con sus ahorros. Así, cuando un cliente contrata una nueva cuenta o depósito de ahorro puede elegir que esos ahorros suyos se destinen a fines específicos social o ambientalmente responsables. Así, se han realizado ocho grandes agrupaciones de financiación socialmente responsable que podrán ser elegidas por los clientes:

1. Préstamos a nuevos residentes: préstamos para personas físicas no nacionales que comienzan una nueva vida en España y por tanto tienen necesidades especiales de financiación.
2. Préstamos a entidades con proyectos ‘Tú eliges, tú decides’: préstamos para organizaciones sin ánimo de lucro que tienen presentados proyectos en la iniciativa “Tú eliges, tú decides”.
3. Préstamos para financiar VPO.
4. Préstamos a jóvenes: financiación de las necesidades del colectivo de jóvenes, materializada en productos con condiciones especialmente favorables.
5. Préstamo medio ambiente y energías limpias: financiación de energías limpias y de actividades que contribuyen a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible (reciclaje, recogida y tratamiento de residuos, producción de energía solar y eólica...).
6. Préstamos formación y empleo: financiación de iniciativas para el fomento del empleo en virtud de diversos convenios con las administraciones públicas, así como la financiación de las matrículas y otros costes de las personas que reciben formación, y de los centros que imparten dicha formación.
7. Servicios y ayudas a las familias: financiación de necesidades específicas de las familias (préstamos a familias numerosas, para costes de adopción, complemento hipotecario...) y de entidades que prestan servicios para satisfacer las necesidades de las familias (guarderías, servicios sociales a domicilio, servicio de acogimiento de ancianos...).
8. Préstamos a emprendedores e innovación: financiación de proyectos de emprendedores, a través de productos en condiciones favorables especialmente diseñados para estos colectivos, así como financiación de proyectos de nuevas tecnologías y de I+D.

El volumen de ahorro y el número de clientes de los depósitos “Elección” de inversión socialmente responsable (ISR) se puede consultar en “Indicadores sintéticos de la Banca Cívica” y en 2.8.

El volumen y el desglose de los préstamos de las líneas “Elección” se puede consultar en “Indicadores sintéticos de la Banca Cívica”, en 2.8 y en FS2.

Productos específicos para colectivos con necesidades especiales

Para que Can no tenga dos caras, una Obra Social revolucionaria y una parte financiera convencional, se ha dado un decidido impulso social a su parte financiera, y una de las consecuencias ha sido el importante incremento de la concesión de financiación otorgada bajo criterios sociales o ambientales (ver 2.8) y la creación de productos o servicios innovadores con marcado carácter social, que buscan satisfacer necesidades específicas de colectivos para los que es necesario ofrecer productos que tengan en cuenta sus situaciones (y en consecuencia ampliar plazos de carencia, bajar tipos de interés si la situación financiera de las personas empeora, etc.).

Enumeramos a continuación alguno de los productos de este tipo lanzados o vigentes en 2008:

- **Can préstamo desempleo**

Se dirige a personas en situación de desempleo y complementa la prestación de desempleo mensual en un 50% adicional. Se puede mantener mientras se perciba la prestación de desempleo y se plantea con una carencia de hasta 24 meses.

- **Préstamo alquiler joven (Can crédito alquiler)**

Como medida para favorecer la inclusión financiera y ayudar a independizarse a los jóvenes con escasos recursos, se ha creado este producto que permite disponer a los titulares mes a mes de la cantidad necesaria para pagar el alquiler de su vivienda o los primeros pagos de su compra, aunque no tengan una seguridad en sus ingresos. Durante los dos primeros años de vida del préstamo, los jóvenes sólo pagan intereses.

- **Crédito Adopción**

Crédito de hasta 6.000€ para financiar los gastos generados por la adopción de niños, sin ningún tipo de comisión, con periodo de carencia en el pago de hasta dos años e intereses de Euríbor sin diferencial para los dos primeros años.

- **Hipoteca Dulce**

Préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda con interés muy competitivo, que según la vinculación con la Entidad puede quedarse en un diferencial de Euríbor+0,20. El novedoso componente de apoyo a colectivos para evitar la exclusión social es que si el cliente llega a una situación desfavorable debido a una merma considerable de ingresos, o entra en una situación de desempleo, de incapacidad total transitoria, o se produce el fallecimiento de un titular, el tipo de interés pasará a tener un diferencial negativo sobre el Euríbor, de Euríbor -0,20 en todos los casos, independientemente de los productos que tuviera contratados.

- **Can Crédito Excedencia**

Producto dirigido a personas que cogen una excedencia por cuidado de hijos. Permite a los clientes que lo solicitan disponer mes a mes del importe de su nómina, pagando únicamente intereses durante ese tiempo, con una carencia máxima de 1 año. La amortización tiene un plazo máximo de 5 años, y no se cobran comisiones de ningún tipo por el producto.

- **Productos para familias numerosas**

Conjunto de productos para el colectivo de familias numerosas, que ofrece precios y condiciones especiales a este colectivo para ayudarles en sus necesidades de financiación personal (Can préstamo Automóvil, Reforma del Hogar, Can Crédito Guardería), ahorro y seguros.

- **Financiación Familias Monoparentales**

La situación de monoparentalidad siempre es complicada y lleva asociada menores ingresos económicos y dificultades de equilibrio entre la vida familiar y profesional, por lo que se ha diseñado una batería de productos especiales para momentos en los que estas familias tengan las siguientes necesidades básicas: guardería para los niños (Can Crédito Monoparental para guardería, sin comisiones de apertura ni cancelación de ningún tipo, con carencia de hasta dos años), compra de vehículo o reforma del hogar (préstamo sin comisiones de apertura ni de cancelación, y carencia de un año) y la compra de vivienda, con una hipoteca con hasta 10 años de carencia entre otras ventajas. También se ha creado la Hipoteca Vivienda Monoparental Viudas-Viudos, cuya novedad es admitir un nuevo periodo de carencia máxima de hasta 10 años para aquellos casos en los que no hubiera seguro de vida de amortización de préstamos y se contaba con los ingresos del cónyuge para el pago de la vivienda.

Accesibilidad de canales de servicio al cliente

- De todas las oficinas de CAN, que eran 379, 343 son accesibles y sólo 36 tienen algún problema de accesibilidad.
- CAN tiene un nivel 'A' de accesibilidad en su página web.
- "Cercanía": la banca móvil de CAN. Uno de sus objetivos es facilitar la inclusión financiera de todas las personas, ya que los asesores con terminales móviles atienden a clientes en domicilios particulares, empresas, además de otros lugares peculiares como hospitales, etc. A finales de 2008 se habían distribuido en torno a 410 terminales móviles.

	2008	2007
Nº terminales móviles "Cercanía"	410	345

Productos y servicios específicos para el colectivo de Nuevos Residentes

Para atender al colectivo de Nuevos Residentes CAN trabaja con toda su red comercial y también con dos unidades específicas: el área de Nuevos Residentes y las oficinas Más Cerca.

El área de Nuevos Residentes

CAN cuenta en Navarra con un área específica de Nuevos Residentes con 4 asesores financieros (3 mujeres y 1 hombre) de nacionalidad extranjera para ayudarnos a entender mejor a estos colectivos y atenderlos correctamente, apoyados en la creación de productos personalizados para el colectivo: préstamos personales, hipotecas con seguro de aval, seguros de repatriación... El área de Nuevos Residentes trabaja en estrecha colaboración con toda la red comercial de la entidad.

Caja Navarra ha realizado numerosos proyectos destinados a satisfacer las necesidades de los nuevos residentes:

- Se ha fomentado la implantación de la multiculturalidad entre nuevos empleados y nuestros clientes, como indica el nuevo Plan Estratégico de Caja Navarra.
- Productos financieros específicos para atender las necesidades de este colectivo:
 - Hipoteca Más Cerca: préstamo ideado para aquellas personas que por su situación de inmigración solicitan más del 80% del importe de su vivienda.
 - Préstamos personales de hasta 18.000€ sin necesidad de avales ni garantías y con una carencia de hasta doce meses para que el inicio de su estancia en España sea más fácil.
 - El Seguro de Repatriación más barato del mercado por solamente 15€ anuales y sin límite de edad.
 - Charlas en asociaciones de extranjeros en Navarra.

Operaciones crediticias de nuevos residentes

	2008		2007		2006	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Hipotecarios	123	20.072.176€	702	102.106.395€	901	136.068.681€
Personales	2.972	15.576.789€	4.118	53.566.144€	5.069	37.257.240€
Total	3.095	35.648.965€	4.820	155.672.539€	5.970	173.325.921€

Las oficinas Más Cerca

La red de oficinas multiservicio Más Cerca de Caja Navarra fue creada para ofrecer productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes. 5 oficinas componen la red a 31 de diciembre de 2008: 2 en Pamplona, 1 en Zaragoza, y en Logroño y 1 en Tudela.

Estas oficinas prestan servicios como internet, locutorio, videoconferencia, recarga de móviles, venta de tarjetas multidespacho, paquetería, envío de remesas, agencia de viajes,

alquiler de vehículos, organización de eventos y convocatorias, prensa internacional, agencia financiera para asesorar en la contratación de productos y servicios, envío de dinero a cualquier parte del mundo, mediación en la creación de créditos hipotecarios, seguros (repatriación, coches, hogar) y préstamos personales.

Uno de los mayores motivos de éxito de estas oficinas, además de que las atienden personal del propio país, es su horario de apertura, que es de lunes a domingo de 10:00 de la mañana a 22:00 de la noche, ya que por motivos laborales, muchos clientes no pueden acudir a las oficinas en el horario tradicional de las oficinas bancarias.

Actuaciones en materia de empleo

Al finalizar el año 2008, seis personas con discapacidad forman parte de la plantilla de Caja Navarra (0,30%). CAN ha obtenido el Certificado de Excepcionalidad previsto en la LISMI, puesto que no se han podido cubrir todas las vacantes de empleo para discapacitados que se ofertaron, y se han realizado compras a centros especiales de empleo por importe de 1.019.736 euros, equivalentes a la contratación de 54,6 personas con discapacidad⁴⁰. Forman parte de la plantilla de CAN 45 mujeres que anteriormente estaban desempleadas con una edad superior a los 35 años, y 18 personas de nacionalidad diferente a la española.

Más información en el apartado 'Prácticas laborales y ética del trabajo' de esta Memoria.

Actuaciones en materia de trabajo en red

Caja Navarra participa activamente en los siguientes programas de la Fundación Empresa y Sociedad:

- **Programa Empresa y Discapacidad:**

CAN participa por segunda vez en el programa Empresa y Discapacidad. Ya lo hizo en el trienio 2005-2008 y ahora lo hace en el trienio 2008-2010. Se trata de un plan de trabajo en el que participan diferentes empresas de múltiples sectores y que, mediante el trabajo conjunto y el compartir experiencias, se marca como objetivo trabajar y mejorar en diseño para todos, accesibilidad, empleo y ser agente de cambio para otras empresas.

- **Programa Empresa e Inmigración:**

El programa Inmigración, al igual que el anterior, es un plan de trabajo multiempresa a tres años (2007-2009) cuyo objetivo es que las empresas asociadas trabajen enfocadas y de forma estructurada, compartan conocimiento y aprovechen economías de escala en relación con la inmigración, con los siguientes objetivos: impulsar nuevos productos que faciliten la integración social; definir y poner en práctica políticas activas de empleo e integración y elaborar propuestas para los responsables de las políticas públicas.

Asimismo, CAN ha participado en foros empresariales como el II MarketPlace de la RSE

⁴⁰ Según el factor de conversión establecido en el RD 364/2005, de 8 de abril.

(Madrid, octubre 2008), donde las empresas punteras en políticas de Responsabilidad Social comparten soluciones a retos de gestión de RSC.

Actuaciones para el apoyo a emprendedores: Eurecan

Eurecan es la plataforma de Caja Navarra para apoyar a los emprendedores y compartir sus riesgos. Con ella ofrece, además de financiación, conocimiento y experiencia para crear y consolidar nuevas empresas, abrirlas a los mercados internacionales o buscar inversores para proyectos innovadores.

Éste consiste en financiar al tipo más bajo del mercado, sin exigir garantías ni avales, invertir y asumir riesgo con el emprendedor (mediante préstamos participativos), no entrando en la gestión y cobrando intereses sólo si la empresa obtiene beneficios.

Entre sus principales iniciativas está Eurecan Copiloto, la red de mentores a través de la cual empresarios consolidados sirven de guía a jóvenes emprendedores. Además, en 2008 se constituyó la Comunidad de Eurecan con el nombramiento, mediante un proceso electoral, de su primer presidente para dos años, André Vanyi Robin. Entre los objetivos de esta Comunidad destaca el fomento de networking entre sus miembros, el proceso de internacionalización de los emprendedores y la representación institucional.

Todo este apoyo financiero se realiza manteniendo una relación diferente con los emprendedores: las decisiones se toman desde un equipo especializado, se valora a las personas por lo que pueden llegar a ser y no se interfiere en la gestión de la empresa, pero sí se les aporta todo el *expertise* en el ámbito financiero. Durante el año 2008 se beneficiaron 642 empresas.

Eurecan	2008		2007	
	Nº proyectos	Volumen	Nº proyectos	Volumen
Financiación	544	26.100.000€	491	23.500.000€
Préstamos participativos	98	15.729.000€	63	9.029.000€

Premio Eurecan European Venture Contest 2008

Eurecan promovió el Premio Eurecan European Venture Contest 2008, dotado con 90.000 euros. Se presentaron 750 proyectos de emprendedores de toda Europa. Una vez celebradas semifinales en Bruselas, Copenhague, Eindhoven, Linz, Pamplona, Praga y Stuttgart pasaron a la final 16 proyectos. El jurado, formado por inversores internacionales, decidió que el proyecto ganador del premio, por ser el de más futuro y el que de mejor manera contribuye al aumento de la innovación, competitividad y crecimiento europeos, era el presentado por la empresa danesa Inmold Biosystems.

Actuaciones de la Unidad Agroalimentaria

La implicación de Caja Navarra con el sector agrícola, ganadero y agroalimentario se apoya en una Unidad específica que dé solución a las necesidades financieras del sector.

La Unidad Agroalimentaria se plantea la consecución de objetivos en tres ámbitos: social, económico y ambiental. Desde el punto de vista social, esta Unidad trata de impulsar el desarrollo social de las zonas rurales, mejorar las condiciones de vida y trabajo de la población agraria del medio rural, frenar o ralentizar el histórico retroceso demográfico e incentivar el protagonismo de las mujeres en actividades económico-rurales.

En el ámbito económico, los objetivos se centran en fomentar el desarrollo económico de las zonas rurales, impulsar el sector para que sea competitivo ante las nuevas realidades, apoyar el desarrollo de una agricultura profesional y contribuir a la creación y mantenimiento de empleo en el medio rural.

Respecto al medio ambiente, busca promover un desarrollo sostenible del medio rural que permita que las actividades realizadas sean respetuosas con el medio natural.

La labor de esta Unidad ha convertido a Caja Navarra en la primera entidad en tramitación de las solicitudes de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) y de las domiciliaciones de las ayudas de la Comunidad Foral. La Entidad ha realizado en 2008 la tramitación de 9.383 solicitudes de ayuda, con una cuota de mercado del 51%.

	2008	2007	2006
Solicitudes PAC	9.383	9.505	9.934
Cuota de mercado solicitudes	51%	51%	51%
Liquidaciones PAC	43.000.000€	43.000.000€	42.000.000€

Otros datos reseñables sobre la actividad de Caja Navarra en el sector agroalimentario son los referentes a las cooperativas agrarias que trabajan en exclusividad con la Entidad y el crecimiento de recursos e inversión crediticia.

	2008	2007	2006
Cooperativas agrarias que trabajan en exclusividad	52%	52%	52%
Crecimiento recursos	4%	12%	15%
Crecimiento inversión crediticia	8%	15%	11%

Como complemento a los servicios prestados a los agricultores y ganaderos, Caja Navarra ha realizado un importante esfuerzo en reforzar los seguros agrarios, con un crecimiento del 43% en contratación de estos productos en el año 2007 respecto al ejercicio anterior, para alcanzar un volumen de primas de 3,15 millones de euros.

	2008	2007
Primas seguros agrarios	3.275.134€	3.150.000€

Asimismo, a través del programa Viálogos Agroalimentario, Caja Navarra ha celebrado reuniones trimestrales con gerentes y directivos de empresas del sector a fin de conocer qué necesitan y qué puede aportarles la Entidad.

Servicio a las Instituciones

Caja Navarra presta un servicio especial a las instituciones, entendido como un servicio a la sociedad. Para ello cuenta con una Unidad de Instituciones con el cometido de atender a las administraciones públicas, organismos oficiales, entidades autónomas, fundaciones y asociaciones con importante volumen de actividad.

Esta Unidad proporciona a los mencionados clientes una amplia oferta de productos y servicios específicos como, por ejemplo, pago de impuestos a través de internet, asesoramiento para el desarrollo de iniciativas, servicios de pago a través de Canfirming, depósitos de ahorro especiales para instituciones, tarifa plana para ayuntamientos, oferta de actividades culturales, financiaciones especiales o servicios de información de ayudas y subvenciones (regionales, nacionales y europeas).

Servicio a las Instituciones	2008	2007	2006
Recursos administrados	878.248.891€	836.099.234€	849.702.949€
Inversión crediticia	224.781.166€	161.957.168€	141.395.238€
Volumen de negocio	1.103.030.057€	998.056.402€	991.098.187€

FS2 Procedimientos para evaluar y revisar los riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio [*Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines*].

En este apartado desarrollamos lo relativo a la evaluación de los riesgos ambientales y sociales en los créditos y préstamos. Este apartado se complementa con el FS1.

Créditos y préstamos con fuerte contenido social o ambiental

Préstamos de las líneas Elección (socialmente responsables)

Caja Navarra reconoció en 2008 un nuevo derecho a sus clientes: que sean ellos quienes elijan qué tipo de préstamos quieren financiar con sus ahorros. Para poder dar este paso, se ha trabajado para agrupar todas las partidas de financiación social o ambientalmente responsables, y se ha determinado qué proporción ocupan dentro del balance. Así, se han realizado ocho grandes agrupaciones de financiación socialmente responsable que podrán ser elegidas por los clientes:

- **Préstamos a nuevos residentes:** préstamos para personas físicas no nacionales que comienzan una nueva vida en España y por tanto tienen necesidades especiales de financiación.
- **Préstamos a entidades con proyectos ‘Tú eliges, tú decides’:** préstamos para organizaciones sin ánimo de lucro que tienen presentados proyectos en la iniciativa “Tú eliges, tú decides”.
- **Préstamos para financiar VPO.**

- **Préstamos a jóvenes:** financiación de las necesidades del colectivo de jóvenes, materializada en productos con condiciones especialmente favorables.
- **Préstamo medio ambiente y energías limpias:** financiación de energías limpias y de actividades que contribuyen a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible (reciclaje, recogida y tratamiento de residuos, producción de energía solar y eólica...).
- **Préstamos formación y empleo:** financiación de iniciativas para el fomento del empleo en virtud de diversos convenios con las administraciones públicas, así como la financiación de las matrículas y otros costes de las personas que reciben formación, y de los centros que imparten dicha formación.
- **Servicios y ayudas a las familias:** financiación de necesidades específicas de las familias (préstamos a familias numerosas, para costes de adopción, complemento hipotecario...) y de entidades que prestan servicios para satisfacer las necesidades de las familias (guarderías, servicios sociales a domicilio, servicio de acogimiento de ancianos...).
- **Préstamos a emprendedores e innovación:** financiación de proyectos de emprendedores, a través de productos en condiciones favorables especialmente diseñados para estos colectivos, así como la financiación de proyectos de nuevas tecnologías y de I+D.

Al finalizar 2008, Caja Navarra tenía en el balance un saldo vivo de financiación en estas líneas socialmente responsables por importe de 2.835.163.000 euros.

Desglose de los créditos y préstamos Elección (socialmente responsables)

	2008 (en miles de €)	2007 (en miles de €)
Préstamos a nuevos residentes	435.743	438.813
Préstamos a entidades con proyectos 'TETD'	111.024	105.631
Préstamos para financiar VPO	582.397	521.161
Préstamos a jóvenes	1.360.520	1.382.475
Préstamo medio ambiente y energías limpias	210.444	126.640
Préstamos formación y empleo	47.457	33.236
Servicios y ayudas a las familias	58.552	34.615
Préstamos a emprendedores e innovación	29.026	22.493
Total	2.835.163	2.665.064

Evaluación ambiental y social de créditos según los Principios de Ecuador

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

proyectos cuyo coste supere los 10 millones de dólares independientemente de la procedencia del reembolso del dinero.

Durante 2008 se realizó la evaluación ambiental de 111 operaciones (23 % de incremento respecto a 2007), con un importe de 1.878.173.172€ (incremento del 25 %). De ellas se concedieron 108 operaciones (1.833.173.172€) y se denegaron 3 operaciones (45.000.000€).

Principios de Ecuador	2008	2007	2006
Importe total evaluado	1.878.173.172€ (+25%)	1.502.292.066€	879.148.557€
Nº operaciones evaluadas	111 (+23%)	90	57
Importe concedido	1.833.173.172€	1.502.292.066€	879.148.557€
Nº operaciones concedidas	108 (+20%)	90	57
Importe denegado	45.000.000€	0	0
Nº operaciones denegadas	3	0	0

Evaluación ambiental de los préstamos a empresas: establecimiento de procedimiento general

En 2008 se estableció un procedimiento general para evaluar ambientalmente los préstamos a empresas, como una fase más del expediente de la operación. Este procedimiento entra en aplicación en 2009, por lo que todavía no tenemos datos concretos para reportar.

FS3 Procesos para controlar la implementación y el cumplimiento por los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones [*Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions*].

Cláusulas de compromiso ambiental y con el Pacto Mundial en los contratos con proveedores. Si las incumplen es motivo de rescisión de contrato.

FS4 Proceso(s) para la mejora de la competencia del personal para implementar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales que se aplican en las líneas de negocio [*Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines*].

- Políticas y procedimientos que son de aplicación general en toda la entidad:
 - Banca Cívica: es el eje de las comunicaciones del Director General y de todas las vías formales e informales de formación y comunicación internas.
 - Productos y servicios de especial contenido social o ambiental: todos los empleados de la red comercial reciben formación específica sobre ellos.
- Políticas y procedimientos que son específicos de determinadas áreas (Créditos, Compras...):
 - El personal de estas áreas recibe formación específica para aplicar las políticas y procedimientos concretos de su área correspondiente.

FS5 Interacciones con clientes, con entidades en las que se ha invertido o con socios de negocio acerca de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales [*Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities*].

100%. CAN ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales con todos sus clientes, entidades en las que se ha invertido o socios de negocio, pues todos ellos han recibido información sobre la Banca Cívica, la elección de proyectos sociales a través de “Tú eliges, tú decides” y la Cuenta Cívica propia de cada empresa. De ahí se derivan muchas actuaciones formales o informales sobre cuestiones ambientales o sociales.

Indicadores de impacto de los productos y servicios

Aspecto: Portafolio de productos

FS6 Porcentaje del portafolio de líneas de negocio por regiones, por tamaño (p. ej. micro/pyme/grande) y por sector [*Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector*].

Ver 2.8 y EC1.

FS7 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias [*Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose*].

Ver FS1 y FS2.

FS8 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios ambientales específicos, por líneas de negocio y por materias [*Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit por each business line broken down by purpose*].

Ver FS1 y FS2.

Aspecto: Auditoría

FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo [*Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures*].

Certificación SGE21: cubre toda la entidad. Auditoría realizada en octubre 2008.

EFQM: cubre toda la entidad. Auditoría realizada en octubre 2008.

ISO14001: cubre el edificio central y la oficina 107-Pío XII. Auditoría inicial en 2006, renovada en 2007 y 2008. Habrá nueva auditoría en 2009.

ISO9001: cubre a Fundación Caja Navarra. Auditoría inicial en 2007, renovada en 2008 y 2009. Habrá nueva auditoría en 2010.

Las memorias de Responsabilidad Social de Caja Navarra correspondientes a los años 2004, 2005 y 2006 han sido validadas por AENOR y se han realizado conforme a los máximos niveles de aplicación del GRI (In Accordance o A+ GRI Checked, respectivamente), como así lo ha verificado dicho organismo. La memoria de 2007 fue verificada por AENOR y chequeada por el GRI (A+ GRI Checked).

El Informe XBRL-RSC 2008 y la Memoria de Responsabilidad Social 2008 han sido verificados por AENOR, y la Memoria ha sido chequeada por el GRI como 'A+ GRI Checked'. El informe completo de verificación [assurance] del Informe XBRL-RSC y de la Memoria de RSC 2008 puede encontrarse como anexo a este documento.

Aspecto: **Propiedad de activos**

FS10 Porcentaje y número de empresas de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales [*Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues*].

El 100%. CAN ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales con todas sus empresas clientes, pues todas ellas han recibido información sobre la Banca Cívica, la elección de proyectos sociales a través de "Tú eliges, tú decides" y la Cuenta Cívica propia de cada empresa. De ahí se derivan muchas actuaciones formales o informales sobre cuestiones ambientales o sociales.

CAN ofertó la elaboración gratuita de memorias de RSC o de informes de acción social a aproximadamente 2.500 empresas clientes, de las cuales 2.142 empresas los realizaron.

Otras vías de interacción: cláusulas ambiental y de Pacto Mundial en los contratos con los proveedores.

FS11 Porcentaje de activos sujetos a revisión, positiva o negativa, ambiental o social [*Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening*].

Activos sujetos a revisión ambiental o social	% 2008	% 2007
Préstamos líneas Elección	20,9	17,3
Principios Ecuador	13,8	12,2
Total	34,7	29,5

Ver también 2.8, FS2 y EC1.

FS12 Política(s) de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tiene derecho de voto o de recomendación de voto [*Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting*].

No existe una política formal de voto. Esta materia constituye una opción de mejora para CAN.

Dimensión económica

Información sobre el enfoque de gestión

- **Desempeño económico:**

Grado de cumplimiento de los objetivos económicos para 2008:

Materia	Objetivo	Nivel de cumplimiento
Rentabilidad. BDI	+10%	+13% (sin dotaciones voluntarias)
Eficiencia básica	-100 p.b.	-5 p.b.
Crecimiento equilibrado	100%	86%
Inversión crediticia empresas	+50%	+55%
Inversión crediticia consumo	+250%	+26%
Mora	1,20%	1,93%
Seguros vida ahorro	+270 mm	+223 mm
Fondos de inversión	+450 mm	-428 mm
PatrimoniosCan	+60%	+17%
Internacional, ingresos por servicios	x 2,3	x 1,17
Internacional, volumen de negocio	x 2	x 1,42

- **Presencia en el mercado:**

Ver indicadores 2.7 y 2.8.

- **Impacto económico indirecto:**

Además del Valor Económico Añadido y la contribución de Navarra al PIB de Navarra (descritos en EC1 y EC9) destacan las inversiones en infraestructura y

servicios soportados que proporcionan un beneficio público: asistencia social, guarderías, teleasistencia, centro sacerdotal, centro de educación especial (Isterria), voluntariado asistencial, inversiones y cooperación (ver indicador EC8).

Objetivos y desempeño

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

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

Objetivos económicos para 2009: Banca Cívica es Transparencia

Se especifican en el Resumen Ejecutivo, dentro del apartado principales objetivos previstos para 2009.

Objetivos de gestión para 2009: Banca Cívica es Participación

Se especifican en el Resumen Ejecutivo, dentro del apartado principales objetivos previstos para 2009.

Política

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

- **De extensificar**... a intensificar. Hemos pasado de una estrategia de red basada en la apertura de oficinas a querer llenar esas oficinas de personas a las que atender, en todos los planos.
- **De predecibilidad**... a curiosidad. No queremos ser predecibles, ni ofrecer los mismos servicios a todos, ni conformarnos con los éxitos. Nos lo cuestionamos todo, preguntamos a nuestros clientes, dialogamos con ellos. Es la filosofía Viálogos.
- **De territorios conocidos**... a territorios de vanguardia. Apostamos por dos sectores de futuro en los que hay que invertir y por los que hay que apostar: emprendedores y mujer.
- **De sujetar**... a empujar. La Unidad de Riesgos se pone por delante. De una posición reactiva en la entidad, riesgos asume la vanguardia comercial y va por delante haciendo prospección de mercado y ofreciendo oportunidades comerciales.
- **De usuarios**... a clientes. El departamento de Servicios a Clientes (antiguos servicios centrales) asume un rol de servicio al cliente final, de utilidad, de contacto directo facturando y mejorando la eficiencia de la red comercial.

- **De espacios propios...** a *espacios de clientes*. Las Canchas, el nuevo modelo de oficina financiera (todas nuestras oficinas serán Cancha en 2010) se convierten en la cesión de un derecho. El espacio a disposición de los clientes/ciudadanos, para lo que ellos quieran.
- **De 'tumbing'...** a 'cycling'. La innovación en productos como gimnasia. Rechazamos una organización adormecida y buscamos permanentemente nuevos productos y servicios.
- **De verticales...** a circulares. No queremos una organización piramidal, en la que las decisiones tienen caminos trazados de ida y vuelta que la ralentizan, en la que la jerarquía es un valor en si misma. Nos organizamos en rueda, sin espacios exclusivos, con responsabilidad y velocidad.
- **De hacer...** a ser. No hacemos RSC. 'Somos' RSC. El concepto de Banca Cívica supera y engloba el de RSC, porque trasciende los meros indicadores y acciones para conformar, a través de la innovación social permanente, una empresa nueva.

Información adicional.

Ver apartados 1.1 y 1.2 de esta Memoria.

Indicadores del desempeño económico

Aspecto: **desempeño económico**

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

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

Valor económico añadido (= margen básico).

	2008	2007	2006
Factor trabajo	128.828.000€	116.575.000€	97.866.000€
Proveedores	86.996.000€	78.863.000€	59.712.000€
Comunidad (proyectos sociales)	45.100.000€	50.250.000€	42.000.000€
Empresa (reservas y dotaciones)	151.825.000€	136.559.000€	98.269.000€
Impuestos	219.000€	1.003.000€	2.462.000€
Total	412.968.000€	383.250.000€	300.309.000€

La contribución a proyectos sociales supone el 30,02% del Beneficio Antes de Impuestos (BAI), y el 30,10% del Beneficio Después de Impuestos (BDI).

La inversión en proyectos sociales se distribuyó de la siguiente forma, en base a la elección de los clientes que hemos explicado en 4.17:

Línea	Inversión 2008	Inversión 2007
Discapacidad y asistencia	16.152.832€	14.132.011€
Bienestar, deporte y ocio	9.220.314€	6.533.866€
Cooperación	8.592.323€	6.795.643€
Investigación	4.472.214€	4.596.391€
Conservación del patrimonio	3.983.792€	2.060.777€
Medio ambiente	3.328.846€	3.821.547€
Cultura	3.077.509€	2.392.039€
Empleo y emprendedores	1.714.323€	1.667.726€
Total	50.542.153€	42.000.000€

Ejemplos de los proyectos más elegidos por líneas

Discapacidad y Asistencia

En el área de Discapacidad y Asistencia se financian iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familiares.

El proyecto más votado fue el Colegio Isterría, fundado por Caja Navarra en 1966 y que forma a niñas y niños con discapacidad en Ibero (Navarra), fue el proyecto con un mayor respaldo de todos los incluidos en 'Tú eliges: tú decides', ya que fue elegido por 28.006 clientes y contó con 1.800.000 euros para su funcionamiento.

La Asociación Navarra a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (ANFAS) constituyó la segunda opción más apoyada en esta línea tras recibir 5.213 elecciones y 451.172 euros. La tercera iniciativa con más adhesión por parte de los clientes de Caja

Navarra fue el proyecto para la ampliación del Centro de Atención Integral de Aspace-Rioja situado en Logroño, y dedicado a atender a las personas afectadas por parálisis cerebral, puesto que contó con una cantidad de 290.000 euros asignada por los 2.344 clientes que lo eligieron.

Cooperación

En el área de Cooperación, la iniciativa que recogió el mayor número de elecciones fue el Fondo de Emergencias ante Catástrofes impulsado por Fundación Caja Navarra, que registró 17.063 apoyos y contó con una dotación de 1.000.000 euros. Los proyectos de Cooperación Local de Cáritas Diocesana de Pamplona-Tudela obtuvieron 166.694 euros gracias a los 1.329 clientes implicados en su respaldo; mientras que el proyecto de Fundación Arrels para dotar de vivienda a las personas sin hogar en Barcelona recibió 121.850 euros tras ser elegido por 881 personas.

Bienestar, Deporte y Ocio

En el área de Bienestar, Deporte y Ocio, las actividades de promoción del fútbol base de la Fundación Osasuna contaron con la mayor cantidad de dinero en esta línea, 125.564 euros, producto de la elección de 544 clientes de Caja Navarra. A continuación, la Asociación de Jubilados Arkupeak recibió 77.204 euros para sus actividades, opción elegida por 509 clientes. Además, el Club Ciclista Adi obtuvo 60.000 euros para el fomento de este deporte a nivel aficionado, un proyecto respaldado por 97 personas.

Investigación

En el área de Investigación, la iniciativa más elegida fue la Asociación Investigación Solidaria Sadar, que investiga el cáncer de útero liderada por el científico colombiano Manuel Elkin Patarroyo, contó con 818.760 euros tras haber aglutinado 10.061 elecciones. A continuación, el programa de ayuda para jóvenes investigadores de Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas de Madrid fue apoyado por 4.820 clientes, que lo dotaron de 252.000 euros. Y el proyecto de análisis de los mecanismos genéticos causantes de un tipo de leucemias, promovido por la Universidad de Navarra, consiguió 250.000 euros tras ser elegido por 3.745 clientes.

Medio Ambiente

En el área de Medio Ambiente, la actividad más elegida fue el proyecto para promover el entorno del antiguo trazado del tren Plazaola, impulsadas por el Consorcio Turístico Plazaola, fueron apoyadas por 1.025 clientes que las dotaron con 155.517 euros. A continuación, el estudio de los efectos de la contaminación atmosférica en las cuencas forestales del Pirineo, emprendido por la Universidad de Navarra, recibió 85.152 euros tras ser respaldado por 835 clientes de Caja Navarra. Además, el Ayuntamiento de Auritz-Burguete obtuvo el apoyo de 872 personas para desarrollar el Parque Aventura con 84.334 euros.

Cultura

En el área de Cultura, la iniciativa con una mayor dotación económica fue la edición de la fiesta del Nafarroa Oinez promovida por la Federación de Ikastolas de Navarra, que obtuvo 79.720 euros tras ser elegida por 884 clientes de Caja Navarra. Además, la programación cultural de la Fundación Milagro XXI, del Ayuntamiento de Milagro, contó con 70.953 euros tras ser elegida por 635 clientes. Y la tercera opción cultural, respaldada por 590 clientes de Caja Navarra, fue las actividades de la Orquesta Sinfónica

de Navarra impulsadas por la Fundación Orquesta Pablo Sarasate, que recibió 51.517 euros.

Conservación del Patrimonio

En el área de Conservación del Patrimonio, la cantidad económica mayor se destinó a la pavimentación de El Cerco de Artajona que, impulsado por el Ayuntamiento de la localidad, contó con el respaldo de 1.265 clientes que le otorgaron 112.533 euros. La restauración de la ermita de San Miguel como punto de información, del Ayuntamiento de Arguedas, logró 111.067 euros tras ser elegida por 449 personas; mientras que las obras de rehabilitación de la parroquia San Andrés de Zizur Mayor, apoyadas por 537 personas, han contado con 108.392 euros.

Empleo y Emprendedores

En el área de Empleo y Emprendedores, el proyecto más elegido fue el proyecto de creación de empleo para las personas con discapacidad de Tasubinsa fue apoyado por 1.605 clientes de Caja Navarra logró 151.699 euros. A continuación, el desarrollo del Observatorio de la Construcción promovido por la Asociación de Constructores y Promotores de Navarra obtuvo 82.000 euros tras ser elegido por 57 clientes. Y, además, la Cámara Navarra de Comercio e Industria recibió 80.000 para su iniciativa a favor de la creación de empresas, apoyada por 584 clientes.

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?

Todos los clientes de Caja Navarra tienen el derecho de saber y decidir en qué se invierten sus ahorros, o trazabilidad financiera. Todos los clientes de CAN reciben una explicación detallada de dónde está el dinero de CAN. La transcribimos aquí pues consideramos que se trata de una información clave para conocer el desempeño económico de CAN en relación con la sostenibilidad:

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?	% 2008	% 2007
TOTAL BALANCE	100	100
1. PRÉSTAMOS A CLIENTES	71,5	81,54
<i>Préstamos líneas elección⁴¹</i>	14,9	17,34
VPO	3,1	3,39
Jóvenes	7,2	9,00
Nuevos residentes	2,3	2,86
Entidades con proyecto 'Tú eliges: tú decides'	0,6	0,69
Medio ambiente y energías limpias	1,1	0,82
Formación y empleo	0,2	0,22
Servicios y ayudas a las familias	0,3	0,23
Emprendedores e innovación	0,2	0,15
Otros préstamos	56,6	64,20
Viviendas particulares	25,1	30,62
Particulares	4,7	4,81

⁴¹ Las líneas 'elección' son las líneas que tienen los clientes CAN a partir de 2008 para elegir dónde quieren que se invierta su dinero. Todas ellas son socialmente responsables.

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?	% 2008	% 2007
Empresas individuales y servicios	17,3	17,82
Empresas de promoción inmobiliaria	7,6	9,66
Instituciones públicas y otros	1,9	1,28
2. CUENTAS DE TESORERÍA	6,7	6,17
Dinero en efectivo	0,4	0,33
Cuenta en Banco Central Europeo	0,9	1,13
Adquisición temporal de Deuda	1,2	1,88
Préstamos en el Interbancario	3,9	1,82
Otras cuentas	0,3	1,01
3. RENTA FIJA	14,5	5,74
Deuda pública española (Estado+Navarra+ICO)	1,8	2,44
Deuda entidades financieras españolas	12,6	3,19
Deuda entidades financieras del resto de la UE	0,00	0,01
Deuda entidades no financieras	0,1	0,10
4. RENTA VARIABLE	2,6	2,37
Fondos de inversión	0,00	0,02
Cartera cotizada	0,3	0,20
Bancos nacionales	0,00	0,05
Bancos internacionales	0,00	0,004
Otros valores nacionales	0,1	0,10
Otros valores internacionales	0,2	0,04
Cartera no cotizada	0,1	0,15
Corporación y otros	2,2	2,00
5. OFICINAS, MOBILIARIO Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	3,0	2,94
6. OTROS	1,7	1,25
Derivados	0,5	0,39
Otros activos financieros	0,8	0,49
Activos fiscales	0,3	0,24
Activos afectos a Obra Social	0,00	0,10
Otros	0,00	0,03

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

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

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

Los riesgos serían los siguientes: (a) las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad generales y sus consecuencias sobre el negocio de la organización; (b) los

riesgos que nos afectan a Caja Navarra como empresa ciudadana; y (c) el riesgo reputacional derivado de una hipotética gestión ambiental incorrecta.

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

Para consultar las medidas e iniciativas concretas adoptadas por Caja Navarra sobre este aspecto (tales como la inclusión de análisis medioambiental en los modelos de gestión del riesgo de crédito o las medidas tomadas para reducir el impacto ambiental de la entidad) véanse los apartados 4.8, 4.12, FS1, FS2, EN5, EN6, EN7 y EN14 de esta Memoria.

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

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

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

Beneficios sociales de los empleados de CAN no exigidos por ley:

Beneficios sociales empleados (€)	2008	2007	2006
Aportación a planes de pensiones	4.853.965	4.403.913	3.175.397
Seguros de vida	878.716	753.629	247.284
Aportación a Unit Linked	612.648	585.016	598.581
Ayudas de estudios	126.196	69.418	70.537
Anticipos convenio	77.406	74.809	66.001
Total	6.548.931€	5.886.785€	4.157.800€

Para más información, ver indicador LA3.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

En el ejercicio 2008, Caja Navarra no ha recibido ninguna ayuda financiera significativa procedente de ningún gobierno.

Aspecto: presencia en el mercado

EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

	2008	2007	2006
Salario inicial CAN	21.293,75€	20.774,4€	19.841,8€
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) en España	8.400€	7.988,40€	7.572,6€
Proporción salario inicial CAN y SMI	2,53	2,60	2,62

Salario medio.

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

- **Salario medio** de la plantilla:

	2008	2007	2006
	48.677€	48.096€	46.567€

- **Coste laboral medio** (incluye sueldos de personal activo, cuotas a la Seguridad Social y aportaciones al plan de pensiones):
Reportamos el coste laboral medio de la plantilla de CAN comparado con el de la población española. Es de destacar que el coste laboral medio de la plantilla de CAN es 2,17 veces superior al de la media española.

	CAN 2008	CAN 2007	CAN 2006	España 2008 ⁴²	España 2007 ⁴³	España 2006 ⁴⁴
Coste laboral medio	62.377€ (2,17 veces el coste de España)	60.623€ (2,19 veces el coste de España)	58.220€ (2,19 veces el coste de España)	28.685€	27.673€	26.611€

⁴² Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2008 del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultadas el 26.05.2009.

⁴³ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2007* del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 26.05.2009.

⁴⁴ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2006*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 26.05.2009.

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

Durante 2008, las compras a proveedores locales supusieron el 76,8% del total de compras a proveedores.

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

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

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

	2008	2007	2006
Proveedores locales	76,8%	75,1%	n. d.

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

Los procesos de selección de Caja Navarra se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto a cubrir, la valía personal de los candidatos y la experiencia aportada. Un factor que se tiene en cuenta es el conocimiento del mercado local donde van a operar.

Aspecto: **impactos económicos indirectos**

EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.

	2008
Centros de asistencia social	4.574.524
Centros de cultura	905.905
Centros de educación	151.699
Centros de investigación y desarrollo	57.169

Centros de medio ambiente	299.617
Centros de patrimonio histórico	2.269.997
Centros de sanidad	333.355
Centros de tiempo libre	1.211.862
Total	9.804.129€

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

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

Desglose geográfico de los mercados:

Ver 2.7 y 2.8.

Inclusión financiera geográfica y social:

Inclusión financiera geográfica y social	2008	2007	2006
<i>Rural/Urbano</i>			
Número de oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	125 (33%)	125 (35,6%)	125 (39,2%)
<i>Población de Navarra cubierta (inclusión geográfica)</i>			
Habitantes cubiertos en su propio municipio	566.875	560.399	560.895
Porcentaje	91,4% ⁴⁵	92,5% ⁴⁶	93,2% ⁴⁷

Cartera industrial de CAN, empresas participadas.

A continuación exponemos un listado de la cartera de empresas participadas por Caja Navarra, ya que la composición de dicha cartera tiene un significativo impacto económico directo e indirecto. Las clasificamos en dos grandes grupos:

- **Empresas consolidadas:** foco principal y diferenciado de negocio, se compone de compañías, fundamentalmente no cotizadas, con un enfoque multi-sectorial y que aporta grandes expectativas de rentabilidad vía rotación.
- **Empresas emergentes (capital semilla):** es nuestra particular apuesta por los emprendedores, por los más vanguardistas y contrastados; inversiones en Start-

⁴⁵ Total población a 01-01-2008: 620.377.

⁴⁶ Total población a 01-01-2007: 605.876.

⁴⁷ Total población a 01-01-2006: 601.874.

up's y proyectos de biotecnología de gran potencial.

Empresas participadas a 31/12/08	Porcentaje
EMPRESAS CONSOLIDADAS	
Acciona Solar, S.A.	25,00%
Ángel Iglesias, S.A.	33,00%
Anira Inversiones, S.L.	20,00%
Autovia del Camino, S.A.	48,00%
Barón de Ley, S.A.	8,90%
BJ Inversiones Generales Agroalimentarias 2006, S.L.	25,00%
Bodega de Sarria S.A.	100,00%
Can Vida y Pensiones, S.A.	50,00%
Canaliza Energía, S.L.	50,00%
Docout, S.L.	45,07%
Fluidra, S.A.	5,00%
GAM General de Alquiler de Maquinaria, S.A.	9,24%
Gestora Navarra de Inversiones, S.A.	65,00%
Grupo Guascor S.L.	12,16%
Grupo Isolux Corsan, S.A.	6,11%
Grupo Naturener, S.A.	7,50%
Grupo T-Solar Global, S.A.	12,20%
Iberdrola, S.A.	0,14%
Ibermática, S.A.	11,20%
International Metal Service	6,85%
Inversiones Agrolimentarias del Ebro	15,10%
Inversiones Alaris, S.L.	33,33%
Investbya Holding, S.L.	25,00%
J Feliu de la Peña, S.L.	20,00%
Mebunik, S.A.	47,42%
Mecalux, S.A.	7,87%
Oesía Networks, S.L.	9,85%
Sociedad Concesionaria Canal de Navarra, S.A.	35,00%
Tubacex, S.A.	8,83%
EMPRESAS EMERGENTES	
3P Biopharmaceuticals, S.L.	5,63%
Adecq Digital, S.L.	32,30%
Asoma TV Multimedia, S.L.	33,33%
BesTV Labs	32,30%
Cblaya & Mhuguet, S.L.	20,00%
Centro de Diagnóstico Radiológico de Navarra, S.L.	33,33%
Cooltra Motos, S.L.	15,00%
Delta-R Tecnologías de Decisión, S.L.	25,00%
Deneb Latinoamérica, S.A.	27,00%
Digger Tools, S.L.	33,00%
Digna Biotech, S.L.	8,00%
Elea Forest, S.L.	24,00%

Emotique, S.L.	27,27%
Grupo Informático Almira Labs, S.L.	14,89%
Idifarma Desarrollo Farmacéutico, S.L.	13,33%
Investigaciones Micológicas de Cataluña, S.L.	26,50%
Justinmind, S.L.	21,06%
Lokku Limited	20,00%
Mobile Advertising, S.L.	19,68%
New Broadband Network Solutions, S.L.	23,18%
Okha Onmi Networks, S.L.	22,22%
Polymita, S.L.	21,05%
Proyecto Biomedicina Cima, S.L.	9,76%
Quasar Elite Spain, S.L.	10,43%
Sociedad General de Comercialización Hotelera, S.L.	20,00%
Solaiemes, S.L.	22,00%
Synergic Partners, S.L.	25,00%
Time Management, S.L.	23,40%
Todotur Servicios Electrónicos, S.L.	8,33%
Tu Plaza Movilidad, S.L.	23,00%
U-Play Studios, S.L.L.	23,50%
UTE Cima	10,00%
Vanios Consulting, S.L.	23,10%
Volupte, S.L.	28,57%

Dimensión ambiental

Información sobre el enfoque de gestión

Caja Navarra, a través de su modelo de negocio de Banca Cívica aboga por el desarrollo sostenible, tanto en su faceta económica como ambiental y social.

En lo que respecta al medio ambiente, este compromiso se plasma en tres grandes líneas de actuación:

- A. La promoción del desarrollo sostenible entre nuestros clientes.
- B. La mejora continua en la gestión responsable de las instalaciones y en la utilización de los recursos naturales.
- C. La promoción y compromiso público con iniciativas medioambientales.

A. Promoción entre los clientes del desarrollo sostenible a través del ejercicio del derecho de elección social y de la creación de líneas de productos socialmente responsables.

El medio ambiente nos concierne a todos. Por eso, la estrategia transparente y participativa de Caja Navarra habilita y promueve dos formas de implicar a los clientes en el desarrollo sostenible:

1. Línea de medio ambiente en la iniciativa 'Tú eliges, tú decides'. Un total de 49.264 clientes de CAN eligieron proyectos de esta línea a los que destinar un 30% del

beneficio que la Caja obtuvo con ellos. Gracias a estas elecciones, se financiaron un total de 161 proyectos educativos y de conservación del medio ambiente que recibieron en conjunto un total de 3,32 millones de euros.

2. Línea 'Medio Ambiente y Energías Renovables' enmarcada en el quinto derecho de los clientes de CAN; a través de la contratación de depósitos o cuentas corrientes denominadas elección, los clientes pudieron elegir por primera vez en una entidad financiera que sus ahorros sirvieran para financiar entre un total de 8 líneas socialmente responsables. En el 2008 los clientes contrataron productos de la línea 'Medio Ambiente y Energías Renovables' por importe de 2 millones de euros.

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

En este sentido, cabe destacar dos iniciativas de gran impacto desarrolladas en 2008 que muestran el compromiso con el desarrollo sostenible de Caja Navarra:

1. Proyecto Inmotican, pionero en eficiencia energética, que despliega tecnologías de medida y control energético en la red de oficinas y permite importantes reducciones en los consumos energéticos. Este proyecto permite la gestión activa de las políticas energéticas y genera un sistema de información operativa de gran utilidad para reducir los consumos. Los primeros datos contrastados muestran una reducción del consumo eléctrico de un 25% en las 77 oficinas inmotizadas en 2008.
2. Neutralización íntegra de las emisiones de CO₂ generadas directa o indirectamente por la entidad en 2007, mediante la compensación de las mismas a través de proyectos de reforestación en colaboración con ayuntamientos navarros. De este modo, la totalidad de emisiones de CO₂ emitidas a la atmósfera serán compensadas durante la vida útil de las plantaciones, que servirán también para mejorar la biodiversidad de los entornos donde se actúa; contribuirán a la estabilidad de la población rural y a generar empleo; y a futuro proporcionarán unos ingresos para los ayuntamientos.

Ambas iniciativas se han desarrollado al amparo del Sistema de Gestión Ambiental de la entidad, que se basa en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 y está certificado para la sede social y para una oficina piloto representativa de la red de oficinas.

Como base del sistema se ha desarrollado una serie de compromisos ambientales recogidos en la Política Ética y Ambiental de Caja Navarra, documento aprobado al máximo nivel por el Comité de Dirección, órgano que anualmente revisa el Informe de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental implantado de conformidad con la Norma.

C. La promoción y compromiso público con iniciativas medioambientales.

Destacamos las siguientes alianzas e iniciativas:

- La adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (en 2008 Caja Navarra publicó su segundo Informe de Progreso sobre el grado de aplicación de los principios que forman el Pacto).
- La adhesión a los Principios de Ecuador, por lo que aplica criterios ambientales y sociales en la financiación de proyectos de un importe superior a 10 millones de dólares (ver apartados 4.8 y 4.12).
- Creación de herramientas de 'rating ambiental' de créditos de empresa como modo de profundización con las iniciativas externas adoptadas y con el compromiso por la sostenibilidad de la entidad (Ver indicador EN 26).

Objetivos del año 2009

Para el año 2009, Caja Navarra se ha marcado diversos objetivos enmarcados en la senda de mejora continua que impulsa el Sistema de Gestión Ambiental:

1. Disminuir un 1% el consumo de papel (global) de Caja Navarra, a través de:
 - La conclusión del proyecto 'sin papel' para expedientes de empresas.
 - Continuar el correo digital y/o verde.
2. Compensar el 100% las toneladas de CO₂ emitidas en el año anterior.
3. Continuar con el proyecto Inmotican en la red de oficinas.
4. Aplicar a los créditos de empresa la herramienta de 'rating ambiental'.

Respecto al desempeño del año, destacamos alguno de los puntos fuertes señalados en la auditoría realizada por AENOR al finalizar 2008, y que ha permitido obtener la renovación de la certificación de Calidad Ambiental:

- Alto número de actividades relacionadas con el medio ambiente, promovidas o participadas por la organización. Ejemplos:
 - Acuerdos con "CENER" en proyectos relacionados con energías renovables y limpias.
 - Creación de "Viálogos Estudios Ambientales".
 - Creación de 34 becas para el II congreso Internacional de Arquitectura Sostenible.
 - Elevado compromiso ambiental de la organización que hace extensible a todas sus oficinas, por ejemplo:
 - Proyecto de oficinas Inmóticas.
 - Inclusión de requisitos ambientales en las auditorías internas que la organización realiza a todas sus oficinas.
- Inversión y empleo de nuevas tecnologías que conllevan mejoras ambientales,
- Alto grado de cumplimiento en la "apuesta energética" y reconocimiento por parte del CRANA.
- Elevado número de comunicaciones internas y externas relacionadas con temas ambientales.
- En relación con los criterios de "Principios de Ecuador":
 - Eliminación del límite económico para la solicitud de crédito por parte de la empresa solicitante.
 - Informatización y estandarización del sistema de criterios de "Principios de Ecuador" mediante la ampliación de la herramienta informática "Neo".

Indicadores del desempeño ambiental

Aspecto: materiales

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

Dada su naturaleza de entidad financiera, los principales consumos de Caja Navarra son los relacionados con el consumo de papel y consumibles de impresión.

Papel

Consumos de papel⁴⁸	2008	2007	2006
Hojas DIN-A4 y A3	155.283 kg	127.907 kg ⁴⁹	118.102 kg
Impresos	34.209 kg	53.058 kg	43.614 kg
Sobres	80.167 kg	90.037 kg	69.454 kg
Libretas de ahorro	5.689 kg	7.590 kg	6.515 kg
Total	275.348 kg	278.592 kg	237.685 kg
Papel por empleado	140 kg	146 kg	140 kg

Toners y cartuchos

	2008	2007	2006
Toners y cartuchos de tinta (unidades)	2.878	2.973	2.576

Sobre los consumos de papel y consumibles de impresión, Caja Navarra desarrolla de manera continuada medidas encaminadas a la formación y sensibilización de la plantilla en el consumo racional de estos materiales, acciones que han permitido que el consumo de papel por empleado descienda más de un 4% respecto al año 2007, y por otra parte, utiliza papel reciclado para todas sus comunicaciones, siempre que haya opciones técnicas disponibles. En caso de no haberlas, se utiliza preferentemente papel totalmente libre de cloro (TCF) y, como mínimo, papel elemental libre de cloro (ECF), 100% ecológicos. Los consumibles de impresión se reciclan en un 100%. Dentro de las iniciativas tomadas para reducir el consumo de papel en 2008 destacamos:

- El lanzamiento del servicio de factura electrónica para profesionales autónomos, PYMEs y grandes empresas, que reemplaza la factura en papel por una factura en formato electrónico.
- El análisis de los expedientes de la Unidad de Financiación Personal sin papeles físicos.

⁴⁸ Incluye todo el consumo de papel de Caja Navarra tanto en comunicaciones a los clientes como en oficinas. Datos de publicidad y publicaciones no disponibles. No se han incluido los consumos de rollos de papel usados en datáfonos y cajeros automáticos (105.007 rollos en 2008, frente a 97.239 en 2007 y 73.642 en 2006) y de cheques (998.254 cheques en 2008, frente a 1.143.152 en 2007 y 1.066.310 en 2006).

⁴⁹ Recálculo del dato de 2007 porque se incluye también papel DIN A3, que no se incluyó en 2006.

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Uso de papel reciclado.

	2008	2007	2006
Uso de papel reciclado	208.212 kg	189.051 kg ⁵⁰	171.217 kg
% respecto al consumo total de papel	75,62%	67,86%	72,03%
Por empleado	105,58 kg	98,82 kg	101,19 kg

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

Toners y cartuchos.

	2008	2007	2006
Uso de consumibles reciclados	0	710 (23,9%)	1.025 (39,8%)

La razón que explica que en 2008 no se hayan utilizado cartuchos de tinta y toners reciclados es que se ha finalizado la sustitución de impresoras tradicionales por nuevos equipos multifunción que permiten la impresión por doble cara. A fecha de cierre de la Memoria no había en el mercado recambios de origen reciclado disponibles.

Aspecto: energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

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

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

⁵⁰ Variación del dato de 2007: recalculado con el mismo criterio que en 2008.

Energía	2008	2007	2006
Electricidad edificios certificados ISO 14001	10.237,46 Gj (2.843.967 kwh) ⁵¹	9.947,45 Gj (2.763.401 kwh)	10.179 Gj (2.827.719 kwh)
Electricidad resto CAN (estimación ⁵²)	48.074,55 Gj (13.355.111 kwh)	46.002,96 Gj (12.779.622 ⁵³ kwh)	n.d.
Electricidad total CAN (edificios ISO 14001 + estimación resto)	58.312,01 Gj (16.199.078 kwh)	55.950,41 Gj (15.543.023 kwh)	n.d.
Electricidad por empleado edificios ISO14001	20,81 Gj (5.780,4 kwh) ⁵⁴	21,79 Gj (6.053,5 kwh) ⁵⁵	27,35 Gj (7.597 kwh) ⁵⁶
Electricidad por empleado total CAN (estimación)	8.214,5 kwh	8.124,9 kwh	n.d.
Gasóleo ⁵⁷	19.800 litros	39.857 litros	19.744 litros

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

	2008	2007	2006
Consumo indirecto de energía ⁵⁸	177.106 Gj	169.922 Gj	n. d.

Consumo de energía eléctrica por fuente⁵⁹	2008 (%)	2008 (Gj)	2007 (%)	2007 (Gj)	2006 (%)	2006 (Gj)
Renovable	12%	6.997,44	12%	5.611	12%	1.170,66
Hidráulica	21%	12.245,52	21%	10.343	17%	1.771,27
Resto de fuentes	67%	39.069,04	67%	32.834	71%	7.308,87

⁵¹ Consumos correspondientes a 2.789.589 kw./h. del edificio central y a 54.2378 kw./h. de la oficina Pío XII de Pamplona.

⁵² Estimación de consumo mediante la extrapolación de los datos de una muestra representativa de oficinas.

⁵³ Recalculado respecto a 2007.

⁵⁴ Nº empleados 2008 edificios certificados ISO 14001: 492.

⁵⁵ Nº empleados 2007 edificios certificados ISO 14001: 456,5.

⁵⁶ Nº empleados 2006 edificios certificados ISO 14001: 372,2.

⁵⁷ Combustible utilizado únicamente para la calefacción del edificio central. La variación en la cifra del consumo de gasóleo respecto a 2007 se debe a que el método de cálculo empleado es el de abastecimiento anual de gasóleo, cifra superior al combustible realmente consumido en el año. Estas variaciones que distorsionan las cifras reales de consumo se subsanan en 2008, año en que se han instalado medidores en los depósitos de combustibles.

⁵⁸ El consumo indirecto de energía de CAN se debe únicamente a la electricidad. Se ha utilizado el Energy Balance Sheet, Energy Protocol (GRI) y se han recalculado los datos de 2007 en base a la utilización de dicha herramienta.

⁵⁹ Se reportan los datos en función al mix de producción bruta de Iberdrola (principal proveedor eléctrico de Caja Navarra) en España. Fuente: Memoria de RSC de Iberdrola 2007.

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

Informamos de los datos relativos a los edificios incluidos en el alcance de la Certificación de Calidad Ambiental. En próximos ejercicios, gracias a la progresiva implantación de los sistemas inmóticos de control de consumos energéticos en toda la red de oficinas, podrá hacerse un cálculo exhaustivo sobre las reducciones logradas a nivel global^o.

En términos absolutos, la reducción de consumo eléctrico en los edificios amparados bajo la UNE-EN ISO 14001 ha sido del 4,5%.

Ahorro de energía eléctrica (Edificios incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental)	2008	2007
Consumo total/usuarios edificios ISO 14001	Ahorro del 4,5 %	Ahorro del 2,3 %
Por usuario (edif. Central)	Ahorro del 4,5 %	Ahorro del 21 %
Por usuario (oficina Pío XII)	Incremento del 1,7%	Ahorro del 16%

Más información en el indicador EN7

EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

Considerado este indicador en sentido amplio, CAN ofrece a sus clientes productos financieros que fomentan la inversión en energías renovables y en proyectos relacionados con cuidado del medio ambiente, como son las líneas de financiación de placas solares o las líneas de financiación para la producción de energía eólica. En 2008 se ha concedido financiación por un importe de 210.444.164€ a través de proyectos encuadrados en la línea de financiación "Medio Ambiente y Energías Limpias", de los cuales un total de 18.912.013€ provienen de depósitos de los propios clientes que decidieron financiar con sus ahorros proyectos socialmente responsables relacionados con las energías limpias.

En sentido estricto, dado que Caja Navarra desarrolla actividad financiera y no produce productos y servicios materiales, no se consideraría de aplicación este indicador.

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

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

Proyecto Inmotican en las oficinas de la red comercial.

Tras comprobar en el año 2007 en una oficina piloto la importante reducción de consumos eléctricos lograda con la implantación de tecnologías de medida y control energético, Caja Navarra ha desarrollado durante el año 2008 el proyecto Inmotican, que permite una gestión activa de las políticas energéticas a la vez que genera un sistema de información operativa de gran utilidad para diferentes departamentos de la entidad. En el año 2008 se ha implantado el sistema de control inmótico en un total de 77 oficinas Cancha, y se prevé la implantación total en todas las oficinas en septiembre de 2009. El proyecto global supone una inversión de 3,5 millones de euros para CAN y ha sido seleccionado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE) como proyecto estratégico. Los primeros datos contrastados muestran una reducción media del 25% del consumo eléctrico.

Sustitución de la correspondencia en papel por correspondencia digital.

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

Al finalizar 2008, se habían adherido a este sistema 19.369 clientes.

	2008	2007	2006
Nº de clientes con correspondencia digital	19.369	12.820	9.955

Aspecto: agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.

Por razón de su actividad de servicios financieros, el consumo de agua de Caja Navarra no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos provienen del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración (es el consumo más importante, por las actuaciones implantadas para el control de la legionelosis).

AGUA	2008	2007	2006
Agua edificios certificados ISO 14001	4.699 m ³	4.801 m ³	6.021 m ³
Agua resto CAN (estimación)	15.667 m ³	14.430 m ³⁶⁰	n. d.
Total consumo de agua	20.366 m³	19.231 m³	n. d.
Agua por empleado en edificios ISO 14001	9,55 m ³	10,52 m ³	16,18 m ³
Agua total por empleado	10,33 m ³	10,05 m ³	n. d.

⁶⁰ Datos de 2007 recalculados en esta Memoria.

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

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

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No se recicla ni reutiliza el agua.

Aspecto: **biodiversidad**

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

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

EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

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

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

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

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

En sentido estricto, y dado el ámbito de actividad de Caja Navarra, no existe como tal una estrategia específica para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, sino que ésta se integra en la política ética y ambiental de la entidad, que mediante diferentes iniciativas ya mencionadas tratan de neutralizar la huella ambiental de CAN.

EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

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

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

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

Total de emisiones CO₂ de Caja Navarra (en tn).

Emisiones por concepto (Tn CO ₂)	2008	2007	2006
Electricidad edificios certificados con ISO 14001	1.121,37	1.089,60	1.082,9
Electricidad resto CAN	5.265,92	4.254,50	n. d.
Gasóleo	52,99	121	53,1
Viajes de trabajo de los empleados en vehículo propio	606,4	695,7	590,4
Viajes de tren y avión de los empleados	263,64	202,2	134,1
Transporte de valijas y paquetería	1.345,4	1.270,1	753,2
Transporte de blindados	82,9	105,7	n. d.
Consumo de papel	596,30	635,76	527,53 ⁶¹
Agua	30,55	28,85	8,97 ⁶²
Total de emisiones (Tn CO₂)	9.365,47	8.403,41⁶³	3.150,20⁶⁴

⁶¹ No calculado en la Memoria 2006.

⁶² No calculado en la Memoria 2006.

⁶³ Variación respecto a 2007 por recálculo en la actual Memoria.

Emisiones CO2 por empleado (Tn)	2008	2007	2006
Por electricidad edificios ISO14001	2,28	2,39	n.d.
Por total conceptos emisiones CAN	4,75	4,39	n.d.

Caja Navarra ha impulsado una iniciativa pionera para proceder a la neutralización de todas las emisiones de CO₂ emitidas por las actividades de la entidad en el año anterior, mediante la compensación de las mismas a través de proyectos de reforestación (ver indicador EN26).

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

Desglose de las emisiones indirectas de CO₂⁶⁵.

Emisiones de CO₂ por viajes de trabajo de los empleados:

	2008	2007	2006
Viajes de avión	233,85 tn	186,32 tn	101,63 tn
Viajes de tren	29,79 tn	15,93 tn	32,53 tn
Viajes en vehículo propio	606,4 tn	695,67 tn	590,44 tn
Total tn de CO ₂	870,04 tn	897,92 tn	724,60 tn
Emisiones de CO₂ por empleado	0,45 tn	0,46 tn	0,42 tn

Kilómetros recorridos por la plantilla como consecuencia de su trabajo:

	2008	2007	2006
Viajes de avión	1.628.510 km	1.322.529 km	734.742 km
Viajes de tren	496.566 km	265.609 km	542.174 km
Viajes en vehículo propio	4.056.756 km	3.661.440 km	3.107.631 km
Total	6.181.832 km	5.249.578 km	4.384.547 km

⁶⁴ Cifra superior a la reportada en la Memoria de RSC 2006, puesto que se han incluido las emisiones por consumo de papel y de agua, anteriormente no incluidas.

⁶⁵ Para calcular las emisiones indirectas de CO₂ se siguen los factores de cálculo y conversión del World Resources Institute (WRI) y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) por recomendación del "Indicator Protocols Set: EN" Version 3.0 del GRI.

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

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

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

	2008	2007	2006
Valijas y paquetería	1.345,4 tn	1.270,1 tn	753,2 tn
Blindados	82,9 tn	105,7 tn	n. d.
Total tn emitidas de CO₂	1.428,30 tn	1.375,80 tn	n. d.

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

	2008	2007	2006
Transporte de valijas y paquetería ⁶⁶	3.125.000 km	2.950.000 km	2.800.000 km
Transporte de blindados ⁶⁷	192.617 km	245.481 km	n. d.

Emisiones de CO₂ por consumo de papel:

	2008	2007	2006
Por consumo de papel reciclado	374,78 tn	340,28 tn	308,19 tn
Por consumo de papel fibra virgen	221,52 tn	295,48 tn	219,34 tn
Total tn CO₂ emitidas por papel	596,30 tn	635,76 tn	527,53 tn

Emisiones de CO₂ por consumo de agua:

CO ₂ POR CONSUMO DE AGUA	2008	2007	2006
Edificios certificados Norma UNE-EN ISO 14001	7,05 tn	7,20 tn	9,03 tn
Resto CAN	23,50 tn	21,65 tn	n. d.
Total tn CO₂ emitidas por agua	30,55 tn	28,85 tn	n. d.

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

Ver las iniciativas especificadas en los indicadores EN7 y EN26.

⁶⁶ Estimación según los datos proporcionados por los suministradores del servicio.

⁶⁷ Se ha conseguido por primera vez hacer una estimación de los viajes de blindados atribuibles en exclusiva a Caja Navarra, por lo que no existen referencias de 2006 o 2005.

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

Las únicas emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono son las producidas por las máquinas de refrigeración de las oficinas no remodeladas todavía, que funcionan con el gas R22. Sin embargo, todas las oficinas remodeladas funcionan con gases que no dañan la capa de ozono.

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

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

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

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

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

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

	2008	2007	2006
Papel que se ha reciclado	90,50 tn	88,40 tn	78 tn
Residuos peligrosos	0,42 ⁶⁸ tn	0,5 tn	2,81 tn
Residuos no peligrosos	0 tn	0 tn	5,81 tn
Total	90,92 tn	88,90 tn	86,62 tn

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

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

⁶⁸ Correspondientes a: pasta de pintura, 0,092 tn; elementos electrónicos: 0,327 tn; residuos de mercurio: 0,001 tn.

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

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

EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

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

En el año 2008 se han retirado 0,42 tn de residuos peligrosos (formados por aerosoles vacíos, envases metálicos y plásticos contaminados, equipos electrónicos y aguas con hidrocarburos) que han sido adecuadamente tratados por un gestor autorizado y controlados en el 'registro de residuos peligrosos retirados' establecido en el Sistema de Gestión Ambiental.

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

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

Aspecto: **productos y servicios**

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

Caja Navarra, además de garantizar el más estricto cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y la sistematización del control de todos los aspectos ambientales a través de su Sistema de Gestión Ambiental, de manera continua desarrolla una serie de iniciativas para mitigar el impacto de sus actividades, siendo las más relevantes del año 2008 las siguientes:

- **Neutralización del total de las emisiones de CO₂ de CAN del año 2007 mediante la plantación de árboles en España.**

Se ha trabajado durante el año 2008 en un proyecto para compensar íntegramente las emisiones producidas por todas las actividades de CAN del año 2007 que verá la luz en el primer semestre de 2009 y que consiste en la plantación de 15.150 árboles y 3.283 arbustos en cuatro poblaciones navarras, que durante su vida útil, absorberán las 10.308⁶⁹ tn de CO₂ producidas por las actividades de CAN en 2007. Cabe destacar del proyecto que todas las plantaciones se realizan con especies frondosas autóctonas de cada zona, y que además de la neutralización de emisiones, las plantaciones persiguen los siguientes objetivos: mejorar la biodiversidad de los entornos donde se actúa; generar empleo para empresas de las diversas zonas de actuación; contribuir a la estabilidad de la población rural; favorecer especies forestales que en un futuro puedan aportar un importante valor añadido y unos ingresos a los ayuntamientos; y conseguir un espacio recreativo y de ocio para mejorar la calidad de vida de los habitantes de los pueblos donde se proyectan las repoblaciones.

- **Análisis ambiental de riesgos de empresa.**

En el año 2008 se ha aprobado la herramienta que va a permitir aplicar un 'rating ambiental' a las operaciones crediticias de empresas, de modo que se va a poder ponderar la calidad crediticia de una empresa en función de su desempeño ambiental. El incumplimiento de determinados criterios ambientales constituirá elemento suficiente para la no concesión de una operación. Esta previsto que esta herramienta de 'rating ambiental' entre en funcionamiento en el primer semestre de 2009 para los créditos a empresas.

- **Proyecto de inmótica para las oficinas** (desarrollado en la introducción de la Dimensión Ambiental).

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

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

Aspecto: **cumplimiento normativo**

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

No existe ninguna multa ni sanción no monetaria significativa.

⁶⁹ Recalculadas en esta memoria. Ver indicador EN16.

Aspecto: transporte

EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

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

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

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

Aspecto: general

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

	2008	2007	2006
Gastos e inversiones ambientales	Importe	Importe	Importe
Ayudas y financiación de proyectos medioambientales	3.328.846€	3.821.547€	2.793.185€
Sistema de Gestión Ambiental de CAN	7.500€	7.572€	33.000€
Neutralización de las emisiones de CO ₂	39.106€	17.350€ ⁷⁰	n. d.
Inversiones en inmovilizado por mejoras ambientales (Inmótica, calderas, fuentes...)	618.265€	17.387€	13.912€
Inversiones en I+D sobre tecnologías respetuosas con el medio ambiente	500.000€	n. d.	n. d.
Total	4.493.717€	3.863.856	2.840.097€

El incremento del 11,63% en gastos e inversiones ambientales se debe en gran medida al proyecto Inmotican, mediante el que se establecen medidas de control de los consumos energéticos en la red de oficinas (al cierre de 2008, 77 oficinas contaban con este sistema), y al avance en exhaustividad logrado en la memoria al poder reportar la inversión realizada en el año en I+D sobre tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

⁷⁰ En la Memoria RSC de 2006 calculamos un emisión de 3.002 tn de CO₂, de las cuales se neutralizaron 1.267 mediante la plantación de árboles a través del programa 'Apadrina un árbol' (cuyos gastos se incluyen en el apartado de 'Ayudas y financiaciones de proyectos ambientales') y 1.735 mediante una aportación de 17.350€ al Fondo Navarro de CO₂.

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

Información sobre el enfoque de la dirección

La Banca Cívica comienza por uno mismo, por los profesionales de Caja Navarra. El modelo de Desarrollo de las Personas que sirve de soporte esencial para implantar la estrategia de Banca Cívica ha sido construido tomando como referentes las expectativas de los profesionales de la entidad, las directrices estratégicas y los objetivos aspiracionales marcados en el Plan Cantera. Contempla los siguientes aspectos:

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

Ello se plasma en las siguientes líneas de actuación:

- Implantación de relaciones de equidad con los empleados, sin tomar posición de ventaja respecto de ellos.
- Preocupación por desarrollar y arriesgar con los empleados, siendo tolerantes con los errores y fomentado la iniciativa.
- Promover el voluntariado social entre los empleados. Ver 4.16-4.17.
- Reservar agenda diaria para cuestionarnos por qué y cómo hacemos las cosas...y así crear.
- Asignar recursos y premiar la creatividad. Ver 4.16-4.17.
- Fomentar la diversidad interna garantizando la igualdad de oportunidades. Ver LA13-LA14.
- Favorecer la empleabilidad de los empleados y promover su promoción profesional. Ver LA10-LA12.
- Ejercer la responsabilidad con transparencia y trabajo en equipo; horizontalidad frente a verticalidad.

La entidad apuesta por el empleo de calidad, con buenas condiciones laborales y con las máximas proporciones de personal fijo. Las relaciones laborales se basan en la libertad sindical, representación de los empleados en los órganos de gobierno, negociación colectiva, comisiones mixtas paritarias y regulación. Para el sistema de diálogo empresa/empleados, ver indicadores 4.16 y 4.17.

En materia de salud y seguridad, existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y un Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral. En el mismo sentido, los empleados reciben formación sobre estas cuestiones, con especial atención a los riesgos de la red de

oficinas, incluyendo riesgos de violencia física o de actividades criminales. Ver indicadores LA6-LA9.

El principal objetivo de CAN en materia de desarrollo de las personas es la implantación de nuevas formas de trabajo para lograr un 75% de empleados satisfechos o muy satisfechos con su situación profesional, familiar y social. Resultado 2008: según la encuesta de Clima Laboral, la plantilla otorga a su satisfacción global en Caja Navarra un 7,98 sobre 10.

Responsabilidad de la organización.

La dirección operativa sobre los aspectos laborales de la organización corre a cargo de Roberto Ducay, Director General Adjunto de Caja Navarra.

Evaluación y seguimiento.

El principal instrumento de evaluación y seguimiento de las prácticas laborales de Caja Navarra e, incluso, de su cadena de suministro, es el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable-SGE21 de la entidad, certificado en noviembre 2008, que incluye capítulos específicos sobre la materia.

Indicadores del desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Aspecto: empleo

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

Empleados	2008	2007	2006
Contratación fija	1.896 (96%)	1.745 (91,2%)	1.507 (89,1%)
Contratación eventual	76 (4%)	168 (8,8%)	185 (10,9%)
Total empleados	1.972	1.913	1.692

Distribución empleados	2008	2007	2006
Empleados en edificio central	440	419	347 ⁷¹
Empleados en red comercial	1.532	1.492	1.337
Empleados en Obra Social	0	2	8

Distribución geográfica			
Navarra	1.213	1.205	1.149

⁷¹ La diferencia respecto a los datos de 2005 viene motivada porque ha habido un cambio interno en la contabilización de los empleados, ya que ahora se incluyen las unidades de negocio (como por ejemplo los asesores financieros...) en el edificio central dentro de Servicios al Cliente y anteriormente en red comercial.

Madrid	240	246	208
Cataluña	150	147	131
La Rioja	71	75	72
Aragón	65	61	59
País Vasco	191	150	50
Castilla y León	15	13	14
Castilla La Mancha	10	9	9
Valencia	17	7	0

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

Total empleados y desglose por sexo	2008	2007	2006
	1.972	1.913	1.692
Mujeres	926 (47%)	872 (46%)	714 (42%)
Hombres	1.046 (53%)	1.041 (54%)	978 (58%)

Rotación:

Rotación: porcentaje respecto al total de la plantilla de los empleados con contrato indefinido que han dejado la empresa por rescisión de contrato (voluntaria, despido, jubilación, prejubilación, fallecimiento) o por suspensión del contrato (excedencia voluntaria y pase al Grupo), pero no las excedencias maternas, excedencias convenio y sanciones.

Edad	Sexo	Nº empleados que han rotado			Total empleados			% Rotación		
		2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006
<30 años	Mujeres	9	5	1	385	418	360	2,34	1,20	0,28
	Hombres	7	6	2	227	263	250	3,08	2,28	0,80
30-39	Mujeres	4	3	2	344	280	197	1,16	1,07	1,02
	Hombres	11	5	5	351	323	273	3,13	1,55	1,83
40-49	Mujeres	2	3	1	119	104	97	1,68	2,88	1,03
	Hombres	1	4	1	228	229	239	0,44	1,75	0,42
>=50	Mujeres	1	4	0	78	70	60	1,28	5,71	0,00
	Hombres	12	16	19	240	226	216	5,00	7,08	8,80
Totales	Mujeres	16	15	4	926	872	714	1,73	1,72	0,56
	Hombres	31	31	27	1046	1041	978	2,96	2,98	2,76
	Total	47	46	31	1972	1913	1692	2,38	2,40	1,83

Edad media de los empleados que han dejado la entidad (rotación)

	2008	2007	2006
Mujeres	31	38	36
Hombres	41	45	49

LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Prestaciones sociales para toda la plantilla no exigidas por ley:

- En aras de una mayor conciliación de la vida familiar y laboral, todos los empleados (tanto madres como padres, tanto de plantilla como temporales) pueden disfrutar de una reducción de la jornada diaria de dos horas manteniendo íntegramente su salario durante un año.
- Todos los empleados disfrutan de un seguro de vida gratuito que cubre las incidencias de incapacidad o muerte por accidente.
- Ayudas de estudios. Tienen derecho a una ayuda del 90% del importe de la matrícula más los libros de texto todos los empleados para la realización de cualquier estudio que pudiera contribuir a su formación técnica y humana.
- Trabajo en lugares alternativos a través de tecnología (Tablet PC y Etoken).
- Oferta de distintas jornadas de trabajo, jornadas partidas y reducciones de jornada.
- Atención sanitaria en la propia empresa.

Prestaciones sociales para los empleados fijos no exigidas por ley:

- Excedencia de Convenio. Posibilidad de solicitarla todos los años por un periodo entre 15 y 90 días con reincorporación inmediata en el puesto de trabajo.
- Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual, por un importe máximo de 300.000 euros (incluye valor de compra más todos los gastos necesarios) y a un plazo máximo de 30 años, incluidos 5 de carencia. Tipos:
 - Hasta 200.000 euros: 65% del Euríbor.
 - Resto: Euríbor.
- Crédito atenciones varias: por un importe máximo de 25.000 euros, al Euríbor a un año, liquidaciones mensuales y a amortizar en un plazo de 5 años, a partir de los 60 años de edad.
- Anticipos sociales por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.

- Planes de pensiones para todos los empleados fijos, y prestación pecuniaria equivalente para los eventuales que no adquieren la condición de fijos.
- Ver también EC3 (beneficios sociales de los empleados de CAN no exigidos por ley).

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

El 100%.

Comités de empresa:

Se celebraron elecciones sindicales el 8 de mayo de 2008. Como resultado de ellas, en 2008 estaban constituidos seis comités de empresa:

- Comité de Servicios a Clientes y Oficina Principal, con 13 miembros.
- Comité de Oficinas de Navarra, con 21 miembros.
- Comité de Madrid, con 9 miembros.
- Comité de Barcelona, con 9 miembros.
- Comité de Zaragoza, con 5 miembros.
- Comité de La Rioja, con 5 miembros.

Representación sindical elegida en los Comités de Empresa de Caja Navarra:

Sindicato/grupo	2008	2007	2006
UGT	23	17	10
CCOO	18	10	5
SEA	13	5	5
Grupo Trabajadores Barcelona	4	4	5
LAB	3	3	3
ELA	1	1	1
SEPA ⁷²	---	6	6
SIECAN-GICA	---	1	1
Grupo Trabajadores Madrid	---	---	3
---	---	1 (vacante)	1 (vacante)
Total	62	48	40

⁷² Sindicato formado por escisión del SEA.

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

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

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

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

Aspecto: **salud y seguridad en el trabajo**

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

El 100% de los empleados se hallan representados en el Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caja Navarra. Su composición es de 10 miembros, 5 por la empresa y 5 por los trabajadores. Reuniones trimestrales.

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

De acuerdo con lo establecido en el art. 30.6 de la Ley 31/1995 de PRL, la última auditoría se realizó en junio de 2008, por la empresa auditora Ernst & Young, y se procedió durante el 2008 a la realización de las acciones correctoras que surgieron de la auditoría.

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

Absentismo, accidentes laborales y enfermedades	2008	2007	2006
Accidentes			
Accidentes en el centro de trabajo con baja	10	6	6
Índice de frecuencia ⁷³ (excluidos accidentes in itinere)	2,08	2,22	2,55
Índice de frecuencia (accidentes con baja, incluidos accidentes in itinere)	3,47	4,81	4,68
Accidentes en el centro de trabajo sin baja	23	19	15
Accidentes mortales en el centro de trabajo	0	0	0
Nº total víctimas mortales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0
Jornadas perdidas	172	375	131
Duración media	22,33	36	21,83
Bajas por enfermedad común			
Bajas por enfermedad común	632	486	406
Jornadas perdidas	9.743	7.896	6.675
Duración media de bajas por enfermedad común	24,04	23,27	15,37
Empleados de baja por maternidad	58	36	32
Índice de absentismo total	3,17%	2,67% ⁷⁴	2,58% ⁷⁵

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Para los empleados, se realizan completos chequeos médicos periódicos y existe también un asesoramiento por el servicio médico ante enfermedades graves, indicando la existencia de servicios exteriores de ayuda.

Actuaciones del Servicio Médico	2008	2007	2006
Reconocimientos médicos	982	875 ⁷⁶	811 ⁷⁷
Analíticas	503	621	660
Vacunaciones	94	63	59
Consultas	1.008	1.063	1.070
Reposición botiquines	172	167	231

⁷³ Índice de frecuencia: número de accidentes con baja entre cada millón de horas trabajadas.

⁷⁴ Dato recalculado respecto a 2007.

⁷⁵ Dato recalculado respecto a 2006.

⁷⁶ Dato recalculado respecto a 2007.

⁷⁷ Dato recalculado respecto a 2006.

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

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

Medidas de flexibilidad laboral o de conciliación:

Existe un amplio conjunto de medidas de flexibilidad laboral o de conciliación a disposición de los empleados que deseen acogerse a ellas. En 2008 se acogieron a las mismas 205 (+32,3%) empleados, frente a 155 en 2007.

Medidas de conciliación	2008	2007	2006
Excedencia por permiso no retribuido de convenio CAN	16	26	n.d.
Reduccion de jornada de convenio CAN	28	29	n.d.
Reduccion de jornada E.T.	13	14	n.d.
Acumulacion horas lactancia	29	14	n.d.
Permiso retribuido fin semana 35 gestacion	12	desde feb.08	n.d.
Excedencias cuidado familiares E.T.	15	6	n.d.
Permisos por paternidad	35	29	n.d.
Permisos por maternidad	57	37	n.d.
Total empleados acogidos a medidas de conciliación	205	155	91

Otras medidas de conciliación:

- Posibilidad de acumular el tiempo de lactancia por hijos menores de nueve meses en quince días laborables.
- Protocolo de sustitución por maternidad (mujeres directivas y predirectivas).
- Utilización de la tecnología para trabajar en lugares alternativos (no únicamente en el domicilio): tablet PC y etoken (sistema que permite acceder al ordenador personal desde una ubicación distinta, accediendo a los mismos programas y archivos que si se encontrara en su puesto de trabajo). Se suministran por petición individual, según la situación personal.

Programas dirigidos a la comunidad

Destacan por su volumen económico y por su número todos los proyectos sociales apoyados por los clientes de CAN de la línea de "discapacidad y asistencia" de "Tú eliges, tú decides", muchos de los cuales tienen relación con enfermedades graves. Ver el importe en EC1.

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

Las actuaciones de salud y seguridad se articulan en torno al Comité de Seguridad y Salud Laboral, con composición mixta empresa y trabajadores. Éste se reúne trimestralmente de forma ordinaria; y en 2008 celebró también tres reuniones extraordinarias.

Los temas tratados fueron los siguientes:

- Servicio Médico.
- Planificación preventiva.
- Evaluación y control de riesgos.
- Seguridad laboral.
- Higiene industrial.
- Ergonomía y psicología aplicada.
- Coordinación empresarial.
- Formación e información.
- Auditoría.
- Inspección de trabajo.
- Instalación de un equipo de desfibrilación ventricular.
- Actividades del Servicio Mancomunado Prevención de Cajas de Ahorro (SPMCA).
- Relaciones con otras áreas.

Seguimiento del plan de actuación de 2008:

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

En materia de formación destaca lo siguiente:

- Cursos sobre Prevención de Riesgos Laborales (en dos formatos: para nuevos empleados; y para todos): 1.435 empleados formados.
- Curso de Prevención de Riesgos Laborales en las oficinas Cancha: 153 empleados formados.

Objetivos del plan de actuación de Prevención de Riesgos Laborales de 2009:

Objetivos de Prevención de Riesgos Laborales de 2009

Formación para “Delegados de Prevención de Riesgos Laborales”.

Formación presencial para “Gestor en Prevención en la oficina”, de 30 horas.

Implantación de los nuevos criterios y pautas de las evaluaciones/valoraciones de riesgos laborales para el riesgo de atraco.

Realización de simulacro de evacuación en el Edificio Central.

Aspecto: formación y educación

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

El promedio de horas de formación en 2008 por empleado fue de 51 horas.

Horas de formación	2008	2007	2006
Horas totales de formación	99.696	96.676	93.060
Horas de formación por empleado/año	51 h	51 h	55 h

Otros indicadores básicos sobre formación:

Indicadores de formación	2008	2007	2006
Gasto total en formación (en euros)	2.534.643€	2.756.153€	2.599.232€
Gasto por empleado	1.285€	1.441€	1.536€
Horas de formación presencial	89.979	41.439	33.253
Horas de formación online	12.914	55.237	59.807
Empleados formados	1.703	1.913	1.692
Nº de empleados que participan como formadores internos	85 (10 miembros del Comité de Dirección)	91 (10 miembros del Comité Dirección)	60 (15 son altos directivos)

Es de reseñar que en 2008 se elaboró y se puso a disposición de todos los empleados el “Curso de formación sobre RSC de Caja Navarra”.

Nº de personas que han promocionado (la formación es un elemento clave para el desarrollo profesional de las personas que componen Caja Navarra):

Nº de personas que han promocionado	2008	2007	2006
Hombres	222	271	230
Mujeres	314	291	152
Total	536	562	382

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Se presentan en la tabla los principales programas de formación que se cubrieron en 2008 y que contribuyeron al desarrollo de las carreras profesionales de los empleados CAN, junto con el número de participantes en cada uno.

Programas	2008	2007
Prevención de Riesgo Laborales	1.435	---
Prevención Blanqueo de Capitales	503 (26%)	1.146 (60%)
EFA (Asesoría Financiera)	273	161
Inglés "Can we can"	125	126
Banca de Empresas	95	--
Acceso a la Función Directiva (directores y subdirectores recién nombrados)	80	127
CarreraCan (desarrollo directivo)	50	50

Ágor@, itinerario formativo online de Caja Navarra:

Píldoras formativas sobre todas las materias que afectan a la entidad a las que acceden todos los empleados.

ÁGOR@	2008	2007	2006
Accesos	41.033	47.623	56.056
Número de usuarios	1.703	1.993	1.944

Ayuda económica para estudios:

Por Convenio, todos los empleados disponen de ayuda de estudios por el 90% del precio de la matrícula y libros. En 2008 disfrutaron de la ayuda 188 empleados, por un importe total de 126.196€.

Finalización de carreras profesionales

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

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

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

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

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

- Conseguir que la estrategia de Banca Cívica se implante, alineando a todos hacia un objetivo común y compartido.
- Poder evaluar y reconocer, de forma justa y equitativa, la aportación de cada persona.
- Focalizar las actuaciones y los comportamientos de todas las personas, alineándolos con los objetivos estratégicos.
- Saber en cada momento qué se espera de cada uno de los miembros de la Organización.
- Medir de forma continua, en el puesto y en el desarrollo de las responsabilidades diarias, la adecuación persona-puesto.
- Identificar las posibilidades de las personas, adecuando sus intereses y capacidades a los de la Organización.

Se realizan dos procesos de evaluación al año. Desde Desarrollo de Personas se envía a los responsables un correo electrónico con el cuestionario de evaluación, la guía para realizar la evaluación y un plan de mejora. Los responsables deben entrevistarse con sus colaboradores para explicarles la evaluación y ayudarles a comprender qué espera la Organización y cómo deben alcanzarse esos objetivos. Conjuntamente deben establecer un plan de mejora de aquellos aspectos que han salido peor valorados y deben establecer un plan de seguimiento. El responsable debe enviar el cuestionario de evaluación debidamente cumplimentado a Desarrollo de Personas para su procesamiento y archivo en el expediente de cada empleado.

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

Evaluación 360° de los directivos

En 2008 se iniciaron los procesos de evaluación 360° de los directivos de CAN. Fueron evaluadas 47 personas y participaron como evaluadores unas 200 personas. Los resultados fueron muy satisfactorios debido a que los evaluados fueron conocedores de cómo les perciben las personas de su entorno con las cuales interactúan diariamente, lo cual les permitió establecer un plan de mejora y desarrollo.

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Órganos de gobierno: Consejo General.

	2008	2007	2006
Mujeres	19%	17%	20%
Hombres	81%	83%	80%

Comité de Dirección:

Composición del Comité de Dirección	2008	2007	2006
Mujeres	4 (29%)	1 (10%)	1 (10%)
Hombres	10 (71%)	9 (90%)	9 (90%)

Composición del Comité de Dirección + apoyos técnicos y de negocio	2008	2007	2006
Mujeres	4 (24%)	4 (21%)	2 (13%)
Hombres	13 (76%)	15 (79%)	13 (87%)

Plantilla:

Clasificación por sexo de la plantilla	2008	2007	2006
Mujeres	926 (47%)	872 (46%)	714 (42%)
Hombres	1.046 (53%)	1.041 (54%)	978 (58%)
Edad			
<30	385 mujeres 227 hombres	418 mujeres 263 hombres	360 mujeres 250 hombres
30-40	344 mujeres 351 hombres	280 mujeres 323 hombres	197 mujeres 273 hombres
40-50	119 mujeres 228 hombres	104 mujeres 229 hombres	97 mujeres 239 hombres
>50	78 mujeres 240 hombres	70 mujeres 226 hombres	60 mujeres 216 hombres

Edad media	2008	2007	2006
Plantilla	37	36	36
Mujeres	34	33	33
Hombres	39	39	40
Directivos	36	36	37
Comité de Dirección	41	42	46

Puestos de la plantilla desglosados por sexo

Directivos/directores de oficina	2008	2007	2006
Mujeres	269 (38%)	235 (35%)	178 (31%)
Hombres	446 (62%)	432 (65%)	403 (69%)
Técnicos			
Mujeres	57 (36%)	50 (37%)	35 (35%)
Hombres	100 (64%)	84 (63%)	65 (65%)
Administrativos			
Mujeres	598 (55%)	585 (53%)	500 (50%)
Hombres	491 (45%)	515 (47%)	503 (50%)
Resto			
Mujeres	2 (18%)	2 (17%)	1 (13%)
Hombres	9 (82%)	10 (83%)	7 (87%)

Otras dimensiones de diversidad	2008	2007	2006
Empleados extranjeros	18 (10 mujeres y 8 hombres)	11 (7 mujeres y 4 hombres)	7 (5 mujeres y 2 hombres)
Empleados con discapacidad	6 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 54,8 empleados con discapacidad (1.019.736€). Certificado de Excepcionalidad LISMI.	7 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 55 empleados con discapacidad (987.702€). Certificado de Excepcionalidad LISMI.	6 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 51,7 empleados con discapacidad (891.835€)
Mujeres anteriormente desempleadas mayores de 35 años	45	31	12

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

La relación salarial del salario base entre las mujeres y los hombres es de 1 a 1 en todas las categorías, pues en Caja Navarra no existe ningún tipo de diferencia entre el salario que perciben los hombres y el que perciben las mujeres todos los niveles.

Brecha salarial

Dentro de la política de transparencia de la entidad y de equidad en las relaciones con sus empleados y clientes, CAN ha tomado la iniciativa pionera en el mundo empresarial de abordar y reportar de forma rigurosa el asunto de la brecha salarial.

El concepto de brecha salarial es la diferencia entre los ingresos salariales de los hombres y de las mujeres, expresada en el porcentaje que suponen los ingresos de las mujeres respecto a los de los hombres⁷⁸. Es sabido por los estudios sociológicos que, más allá de una igualdad formal entre los salarios de los hombres y las mujeres, existen desigualdades reales entre los ingresos medios de los hombres y de las mujeres, resultado de diversas circunstancias sociales.

Reportamos la brecha salarial por Salario Bruto Hora, que es la forma recomendada por Eurostat y que es la que corrige las diferencias derivadas de reducciones de jornada, permisos, etc. También reportamos la brecha salarial calculada por Salario Bruto Anual, que es la forma de calcular más habitual en las estadísticas disponibles (ver apartado "Indicadores integrados" del Resumen Ejecutivo).

⁷⁸ Commission of the European Communities. 2007. *Tackling the pay gap between women and men*.

Brecha salarial calculada por Salario Bruto Hora

Edad	2008			2007			2006		
	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
<30	25,00	22,08	88%	23,17	21,24	92%	20,55	19,81	96%
31-40	37,73	30,03	80%	36,23	29,39	81%	34,01	27,58	81%
41-50	48,61	33,43	69%	46,64	34,52	74%	43,42	34,63	80%
>50	45,55	39,52	87%	43,96	37,64	86%	44,05	39,03	89%
Total	39,13	27,96	71%	36,90	26,76	73%	35,36	25,83	73%

Brecha salarial calculada por Salario Bruto Anual

Edad	2008			2007			2006		
	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
<30	35.822	31.428	88%	31.596	28.249	89%	26.147	25.567	98%
31-40	55.825	42.778	77%	52.429	39.455	75%	48.139	38.695	80%
41-50	70.952	46.866	66%	68.276	48.364	71%	63.773	49.557	78%
>50	68.203	58.484	86%	66.304	56.056	85%	65.475	55.741	85%
Total	57.621	39.907	69%	53.664	36.479	68%	50.614	35.377	70%

Los datos muestran que la brecha salarial tiene una dimensión importante en CAN y que, incluso, ha empeorado desde el 73% de 2006 hasta el 71% de 2008. Sin embargo, de forma comparativa, como se ve en el apartado de "Indicadores integrados", CAN mejoraba por 4,1 puntos el nivel de la brecha salarial del sector financiero español en 2006, que es el último dato disponible. Así mismo, hay que resaltar que los salarios de las mujeres de CAN fueron un 19,2% superiores a los del sector financiero.

Estos datos de la brecha salarial contrastan con la mejora de todos los indicadores de composición por sexos de los órganos de gobierno, Comité de Dirección, puestos directivos y plantilla en general, como se indica ve en el indicador LA13. Todo ello, más la implantación en profundidad del Plan Mujer que se aprobó en 2007, la estructuración del área de 'Pluralcan' y del amplio conjunto de medidas de conciliación (LA8) ha de repercutir positivamente también en la brecha salarial.

Derechos humanos

Información sobre el enfoque de la Dirección

Prácticas de inversión y aprovisionamientos

Caja Navarra exige en sus relaciones un comportamiento ético que no se limita al cumplimiento normativo y adopta en este sentido el principio de precaución. Por ello, todos los contratos que se formalizan incluyen cláusulas ejecutivas de ética empresarial que los proveedores se comprometen a respetar y, en caso contrario, facultan a Caja Navarra para la rescisión contractual. Transmiten los Principios del

Pacto Mundial y un compromiso con el medio ambiente que CAN transmite a toda su cadena de suministro.

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

• **No discriminación**

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

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

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

• **Libertad de asociación y convenios colectivos**

En Caja Navarra existe plena libertad de asociación y las relaciones laborales se regulan mediante convenios colectivos.

• **Prevención del trabajo forzoso y obligatorio**

En sentido estricto, dado el marco regulador de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo de la plantilla, especificadas tanto en los propios contratos de trabajo como en el Convenio Colectivo que rige las relaciones laborales de la entidad, no hay riesgo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Con el objetivo de la mejora constante de las condiciones de salud y seguridad para todos los trabajadores, se han implantado programas de prevención y políticas de seguridad que se han traducido en una baja tasa de accidentes laborales y un índice de absentismo de los más bajos de cualquier sector. Asimismo, se realizan encuestas de clima laboral (ver 4.16 y 4.17).

Caja Navarra está adherida a los Principios del Pacto Mundial. Uno de los principios establece que “la empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”, un compromiso que CAN traslada a los proveedores mediante cláusulas en los contratos.

Asimismo, cabe decir que Caja Navarra no ha realizado operaciones en las que haya riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación.

- **Quejas y procedimientos conciliatorios**

Existen procedimientos de comunicación y diálogo con los grupos de interés, así como mecanismos de defensa de derechos laborales y derechos de los clientes ya reflejados en otros apartados de esta Memoria.

Respecto a procedimientos conciliatorios, Caja Navarra se somete, como no podría ser de otra manera, a lo establecido en el Convenio Colectivo y a la legislación vigente.

- **Prácticas de seguridad**

La política de prevención que asume Caja Navarra para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores, sin reparar en el nivel de protección necesario y la consecución de los fines establecidos. Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.

- **Derechos de los indígenas**

Dado que Caja Navarra sólo opera en España, no se considera de aplicación este apartado.

Objetivos y desempeño

Caja Navarra incluye de manera sistemática en sus contratos y pliegos de contratación con proveedores, cláusulas de compromiso con los Principios del Pacto Mundial Por tanto, se ha logrado el objetivo y se ha incluido la exigencia de apoyo y respeto de los Derechos Humanos en todas las relaciones contractuales.

A nivel interno, definimos como mínimos en nuestro código ético y de conducta los máximos del cumplimiento responsable y legal convencional, considerando implícito a Caja Navarra el respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral vigente.

Asimismo, a través de los proyectos sociales de la iniciativa "Tú eliges, tú decides", Caja Navarra atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, que pueden ser objeto de vulneración de derechos (ver 4.16, 4.17 y EC1).

Política

Caja Navarra garantiza el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable garantiza los DDHH y en el que el Convenio Colectivo vigente en la Entidad garantiza los derechos laborales de sus trabajadores. En este sentido, asume como mínimos en su actuación el más estricto cumplimiento de la legislación laboral. No existen riesgos latentes de incumplimiento en materia de derechos humanos.

El compromiso con los Derechos Humanos lo extiende a sus proveedores a través de las cláusulas contractuales de compromiso con los Principios del Pacto Mundial, e internamente queda recogido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra.

Caja Navarra tiene un modelo de banca universal basado en el principio de no discriminación. Asimismo, a través de su Obra Social, atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, aludiendo a prácticas de no discriminación y accesibilidad.

Responsabilidad de la organización

Todos los trabajadores han realizado un itinerario formativo en el que se hace especial hincapié en los valores e ideales que guían la actuación de CAN y están comprometidos con la gestión ética en su desempeño laboral, tal y como lo refleja el Código Ético y de Conducta. Dado el carácter y el ámbito de actuación de la entidad, no existe un responsable directo de derechos humanos por no existir riesgos latentes en sentido de incumplimiento de los mismos en la relación de Caja Navarra con sus empleados o proveedores, aunque el Comité del Código Ético y de Conducta resolvería sobre cualquier vulneración del mismo.

Formación y sensibilización

Toda la plantilla tiene acceso a información sobre el Pacto Mundial en la intranet de Caja Navarra y, asimismo, todos ellos han recibido formación acerca del programa 'Tú eliges: tú decides', que engloba el aspecto esencial de la práctica de Caja Navarra respecto a los derechos humanos.

Evaluación y seguimiento

El incumplimiento de la cláusula de compromiso con los Principios del Pacto Mundial es un motivo de rescisión de contrato con los proveedores de CAN. No se han dado casos de incumplimiento. No se han detectado riesgos de incumplimiento de los derechos humanos para los empleados.

Información contextual adicional

Existencia en el marco jurídico de libertad de asociación y representación sindical. Caja Navarra garantiza dichos derechos a sus empleados y facilita espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades sindicales. Asimismo, realiza completos reconocimientos médicos a todos los empleados para garantizar el derecho a la salud de sus empleados.

Indicadores del desempeño de derechos humanos

Aspecto: **prácticas de inversión y abastecimiento**

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

Caja Navarra aplica a sus inversiones la misma política respecto de los derechos humanos que rige en su ámbito interno: garantizar la máxima protección de los mismos, exigir un comportamiento ético en todas sus relaciones y asumir como mínimos el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión de CAN. Datos: ver FS1, FS2, FS3 y FS11.

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

Caja Navarra exige contractualmente a sus proveedores un compromiso de cumplimiento con los diez Principios del Pacto Mundial y, por consiguiente, de apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, que se incluye en todos los contratos y fórmulas de contratación que la Entidad suscribe, excepto en aquellos que tienen forma de contrato de adhesión.

HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

La Banca Cívica consiste en esencia en la aplicación de los Derechos Humanos a la actividad financiera. En ese sentido amplio, se puede entender que todos los empleados de CAN han recibido formación sobre Derechos Humanos por todos los medios formales e informales existentes en la organización. En 2008 se dedicaron una estimación de 18.300 horas a la formación relacionada con Derechos Humanos.

Aspecto: **no discriminación**

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Durante el año 2008 no se ha producido ningún incidente de discriminación en Caja Navarra.

En caso de que existiera un incidente de discriminación por razón de sexo, el Protocolo de Prevención Contra el Acoso y la Discriminación por Razón de Sexo vigente en Caja Navarra establece un procedimiento de denuncia específico que garantiza la total confidencialidad, intimidad y dignidad de las personas afectadas.

En caso de existir un incidente de otro tipo que pueda suponer una violación de lo establecido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra, también existe un procedimiento de denuncia con las mismas salvaguardas que el establecido en caso de discriminación por razón de sexo.

Todos los clientes y empleados han de recibir un trato de igualdad, según lo establece el Código Ético y de Conducta.

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Ninguna.

Aspecto: explotación infantil

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ninguna.

Aspecto: trabajos forzados

HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ninguna.

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Caja Navarra contrata al personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas por la Dirección General de la Policía que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Debido a que el ámbito geográfico de actuación de Caja Navarra es España, este indicador no resulta de aplicación a la Entidad.

Sociedad

Información sobre enfoque de gestión

Toda la actividad de CAN es Banca Cívica y ésta gira en torno a la creación de comunidad: la Comunidad de la Banca Cívica, formada por la propia CAN y sus profesionales, los clientes eligiendo los proyectos sociales que deciden apoyar, las entidades sociales que presentan los proyectos sociales y la sociedad general como beneficiaria. Por ello, toda la información sobre la materia ya la hemos proporcionado en los apartados “Hechos más destacados de 2008”, “Principales objetivos y desarrollos para 2009”, “1. Estrategia y análisis”, “2. Perfil de la Organización” y “Dimensión de impacto de productos y servicios”.

Indicadores del desempeño de sociedad

Aspecto: comunidad

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

La nueva forma de hacer finanzas que propone Caja Navarra en la que los clientes tienen nuevos derechos y deciden el destino del 100% de la Obra Social, está teniendo un impacto muy positivo que se está articulando en torno a la Comunidad de la Banca Cívica (aproximadamente un millón de personas, formada por los clientes de CAN y los miembros de entidades que presentan proyectos sociales), cuyos indicadores más relevantes están expuestos en la Introducción de esta Memoria (indicadores sintéticos de la Banca Cívica).

FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desaventajadas, por tipos [*Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type*].

Ver “Indicadores integrados” y 2.8.

FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros [*Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people*].

Las iniciativas de CAN para la integración de personas desfavorecidas se explican en los indicadores correspondientes a sus áreas correspondientes, principalmente en “Hechos más destacados”, EC1, FS1 y FS2. El conjunto de todo ello constituye la acción global de CAN de integración social.

Aspecto: **corrupción**

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Caja Navarra lleva a cabo auditorías externas que evalúan el cumplimiento de los sistemas de Prevención del Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de esta auditoría es que el Sistema integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo Caja Navarra cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española.

En el año 2008, se han analizado todas las unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Asimismo, en 2008 se realizaron 8 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de Capitales.

Riesgos relacionados con la corrupción	2008	2007
Nº unidades de negocio analizadas	Todas	Todas
Porcentaje de unidades analizadas	100%	100%
Comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo	8	11

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Todos los empleados de Caja Navarra tienen el derecho y el deber de conocer los diferentes códigos existentes en materia de lucha contra la corrupción. Están a disposición de los empleados y del público en general los reglamentos que a este respecto deben seguir los empleados (Código Ético y de Conducta, Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales) en la página web de Caja Navarra, www.cajanavarra.es.

Trabajadores de CAN formados en políticas y procedimientos antifraude o vinculados con la Prevención del Blanqueo de Capitales: ver LA11.

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante 2008, CAN ha advertido tres incidentes de corrupción con empleados. La medida adoptada en tales casos fue el despido disciplinario.

Medidas en respuesta a incidentes de corrupción	2008	2007
Incidentes de corrupción	3	2
Medidas adoptadas	Despido disciplinario. En uno de los tres casos antes de comunicar el despido el empleado solicitó la baja voluntaria.	Despido disciplinario

Aspecto: **política pública**

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

Cualquier relación de Caja Navarra con la Administración se desarrolla siguiendo el principio de legalidad y en el marco de la actuación ética y socialmente responsable, respetando las pautas de conducta establecidas en los códigos de comportamiento de la Entidad, siendo sus actuaciones fiscalizables y fiscalizadas públicamente. Caja Navarra publica anualmente un informe anual de Gobierno Corporativo en el que, entre otras cosas, podemos encontrar información acerca de su relación con la Administración.

Se puede consultar en:

<http://www.cajanavarra.es/es/conocenos/informacion-para-inversores/informe-anual-de-gobierno-corporativo/>

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Caja Navarra no dona ninguna cantidad para financiar a ningún partido político.

A este respecto, hemos de señalar que la Comisión Ejecutiva de Caja Navarra conoce y aprueba las concesiones de créditos, avales y garantías a los partidos políticos, garantizando que éstos se conceden conforme a condiciones de mercado. Estas operaciones son descritas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y las transcribimos aquí:

Partido Socialista Obrero Español (PSN/PSOE):

- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 19/04/2001 y fecha de vencimiento 19/04/2022, por un importe de 53.600 euros a un tipo de interés de 5,83%, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2008 de 41.330,17 euros y un saldo amortizado de 12.269,83 euros.
- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 24.000 euros a un tipo de interés de 6,25%, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2008 de 18.745,34 euros y un saldo amortizado de 5.254,66 euros.
- Préstamo hipotecario sobre oficinas concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 21.000 euros a un tipo de interés de 6,25%, sin periodo de carencia y que presenta un saldo a 31/12/2008 de 16.402,19 euros y un saldo amortizado de 4.597,81 euros.
- Préstamo personal concedido con fecha 25/06/2004 y fecha de vencimiento 24/06/2008, por un importe de 100.000 euros a un tipo de interés de 5,50% sin periodo de carencia y que fue cancelado con fecha 25/06/2008.
- Préstamo personal concedido con fecha 19/04/2007 y con vencimiento en 2011, al 5,75% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 70.000 Euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2008 de 32.500 euros y un saldo amortizado de 37.500 euros.
- Préstamo hipotecario concedido con fecha 17/01/2007 y con vencimiento en 2022, al 5,58% de interés con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 120.000 Euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2008 de 109.261,10 euros y un saldo amortizado de 10.738,90 euros.

Aralar:

- Préstamo personal libre concedido con fecha 05/10/2007 y con vencimiento en 2011, por un importe de 230.000 euros, al 7% de interés, sin periodo de carencia, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2008 de 168.799,83 Euros.

Convergencia de Demócratas de Navarra:

- Un aval con fecha 04/01/2005 por un importe de 25.956 euros y que a fecha 31/12/2008 continúa vigente.

Izquierda Unida de Navarra:

· Crédito hipotecario concedido con fecha 30/03/2006 y con vencimiento el 30/03/2021, por un importe de 157.000 euros al 4,15% de interés, con un periodo de carencia de 16 meses, y que presenta un saldo a 31/12/2008 de 102.227,82 euros, y un saldo amortizado de 16.274,44 euros.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Nada en 2008.

	2008	2007
Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	0	1

En 2007, Caja Navarra fue objeto de una sanción administrativa (CNC) por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. En el momento de edición de esta Memoria, la sanción se encuentra recurrida y por lo tanto no es firme.

Aspecto: Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En 2008, nada.

	2008	2007
Valor monetario de sanciones y multas significativas	0	6.000.000€
Sanciones no monetarias	0	0

Tal como indicábamos en el punto anterior, y a pesar de que la sanción impuesta en 2007 no es firme y se encuentra recurrida, el importe de ésta asciende a 6 millones de euros.

Responsabilidad sobre productos

Información sobre el enfoque de la Dirección

Objetivos y desempeño

Destaca en el desempeño del año 2008 la aprobación de un 'Código Voluntario de Publicidad' en el que se encuentran los principios de actuación y normas que deben seguir todos los formatos de publicidad que emita Caja Navarra. Los principios que rigen la emisión de publicidad por parte de CAN, aprobados por la Dirección en este Código son:

- **Transparencia y Veracidad.** Caja Navarra no realizará publicidad que, por razón de la inexactitud de los datos principales o secundarios contenidos en ella, su ambigüedad, omisiones deliberadas u otras circunstancias, se pueda considerar como engañosa o pueda inducir a error en los destinatarios.
- **Respeto por los valores, principios y derechos reconocidos en la Constitución, y a la legalidad vigente.**
- **Buena fe.** La publicidad de Caja Navarra nunca constituirá un medio para abusar de la buena fe de sus potenciales clientes
- **No discriminación por razón de sexo, raza, orientación sexual, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia que sugiera en la publicidad una discriminación que atente contra la dignidad de la persona.**
- **Respeto del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen en todas las publicidades de caja Navarra.**
- **Proteger a los niños, adolescentes y otros colectivos que requieran especial atención.** La publicidad será muy cuidadosa y en ningún caso explotará la inexperiencia, ingenuidad o credulidad de colectivos especialmente sensibles.
- **Respeto al buen gusto, no incitación a comportamientos ilegales ni a la violencia.** En ningún caso Caja Navarra realizará una publicidad que pueda atentar contra los criterios imperantes del buen gusto, o que incite a comportamientos ilegales o violentos.
- **Respeto al Medio Ambiente.** La publicidad de Caja Navarra no alentará o incitará comportamientos que sean incompatibles con el Desarrollo Sostenible y/o perjudiquen al Medio Ambiente.

Toda publicidad que contravenga estos principios no será emitida. Asimismo, ante cualquier cuestión que se plantee en relación con la aplicación o incumplimiento de los mismos, el Comité del Código Ético y de Conducta será el órgano encargado de dirimir las de acuerdo con sus competencias.

La iniciativa de incorporar un nuevo producto al catálogo de Caja Navarra se origina a partir de una necesidad del cliente detectada desde cualquier punto de la organización. Una vez detectada esa necesidad, se pone en marcha el Comité de Productos, que tiene como objetivo y responsabilidad lanzar los productos con la mayor brevedad y perfección posible. El Comité es ejecutivo si bien la sanción última del producto corresponde a la Dirección. El objetivo del Comité es analizar los enfoques de tipo legal, reputacional, fiscal, de crédito, de tipo de interés, operacional, y todos aquellos aspectos que afecten al

producto que se lanza, aportando, en su caso, las soluciones para hacer viable que el producto esté en el mercado en el menor tiempo posible respetando escrupulosamente la normativa legal y adecuándose a la filosofía y política de Caja Navarra.

Cuando desde cualquier área de Caja Navarra se decide lanzar o comercializar un nuevo producto al mercado, se inicia un procedimiento estandarizado que finalizará con la sanción positiva o negativa de la dirección y, por lo tanto, su comercialización o no.

La unidad que plantea la iniciativa envía el documento al departamento de Organización que, inmediatamente, lo pone a disposición de todos los integrantes del Comité de Productos. Cada una de las unidades deberá analizar el producto propuesto y reflejar por escrito su decisión respecto a los temas de su competencia.

Para garantizar el más estricto cumplimiento normativo y su adecuación a la legislación vigente y a los intereses y necesidades de los clientes, forman parte del Comité los departamentos de Asuntos Legales, Cumplimiento Normativo y Auditoría. Esta es la composición del Comité:

- A. Marketing.
- B. Organización y Tecnología.
- C. Auditoría.
- D. Cumplimiento Normativo.
- E. Asuntos Legales.
- F. Asesoramiento Fiscal.
- G. Riesgos.
- H. Desintermediación y mercados.
- I. Departamento de Contabilidad .
- J. Medios de pago y Financiación Personal.
- K. Área Comercial.

Política.

El segmento tradicional de CAN son las economías domésticas, y este ha sido el segmento prioritario desde la creación de la Entidad. Desde 2003, también se ha considerado segmento prioritario a las empresas y se han llevado a cabo importantes esfuerzos para su captación y vinculación. Desde ese mismo año se han llevado a cabo subsegmentaciones con el objetivo de ofrecer siempre el producto más adecuado a cada tipo de cliente. Ejemplos de subsegmentaciones que se contemplan son: a nivel de particulares mayores, nuevos residentes, niños y jóvenes; y a nivel de empresa: comercios, empresas industriales y financiación inmobiliaria. Vinculado al Plan Cantera se han definido dos territorios de vanguardia: mujer y emprendedores, para los que se desarrolla una amplia batería de productos específicos.

Caja Navarra realiza una labor sistemática para identificar y anticipar los avances que se producen en el mercado y la competencia. En línea con el rol de pionera que la Entidad adopta, sus esfuerzos se centran más en la anticipación de los avances a través de foros de vanguardia y labores de investigación que en el seguimiento de la competencia, si bien tiene articulado un sistema para estar adecuadamente informada de las estrategias y productos de los competidores.

Responsabilidad de la organización.

La persona responsable del departamento de Organización es la encargada de la dirección del Comité de Productos y quien debe convocarlo, desarrollarlo y hacer el seguimiento. La sanción final corresponde a la Dirección de la Entidad.

Formación y sensibilización.

El itinerario formativo de los nuevos empleados que les permite alcanzar un conocimiento global de Caja Navarra y de los productos y servicios que ofrece a los clientes ha sido descrito en el apartado LA11 de esta Memoria.

Evaluación y seguimiento.

Corresponde al área de Organización la coordinación y seguimiento de las acciones que se hayan acordado que debe realizar cada área para conseguir que el producto final se desarrolle tal y como se ha especificado y previsto en el Comité de Productos. Cada producto debe contar con la correspondiente sanción definitiva por la Dirección, con las siguientes responsabilidades:

- El Director General Adjunto del área de Financiación de empresas sanciona los productos relacionados con las empresas.
- El Director General Adjunto del área de Particulares sanciona el resto de productos.

Quedan excluidos del seguimiento del Comité los siguientes productos, por su exclusividad:

- Los definidos para un único cliente:
 - Productos de Banca Privada.
 - Productos específicos para una empresa.

Productos de Financiación Personal.

Los englobados en líneas ya existentes y que utilicen canales habituales.

Productos cerrados para colectivos determinados: es suficiente con el visto bueno del departamento de Créditos y contactar con Marketing para el lanzamiento de la publicidad.

Información especial del Sector de Servicios Financieros

Aspecto: **etiquetado de productos y servicios** [Product and Service Labeling]

FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros [*Policies for the fair design and sale of financial products and services*].

Ver “Información sobre el enfoque de la Dirección”.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspecto: **Salud y seguridad del cliente**

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Dada la naturaleza financiera de los productos que Caja Navarra ofrece a sus clientes, éstos no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. En este sentido, CAN ofrece a sus clientes los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y expectativas. Por tanto, las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de Caja Navarra se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad. Caja Navarra dispone de completos sistemas y servicios que velan por la seguridad del cliente.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Se ha producido un incidente de este tipo durante el año 2008.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Existe en Caja Navarra un Comité de Productos que tiene como misión adecuar cada uno de sus productos, además de la política comercial de la Caja, al cumplimiento normativo. A tal fin, este Comité está compuesto por las diferentes áreas de Caja Navarra y, especialmente, por los departamentos de Asesoría Jurídica y de Cumplimiento Normativo que velan para que tanto el producto como el resto de acciones –publicitarias, contractuales, etc.– cumplan escrupulosamente con todos los requisitos legales.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No ha habido ningún incumplimiento durante el periodo de cobertura de la Memoria.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Ver el apartado 4.17 de la presente Memoria.

FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios [*Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary*].

‘Tribucan. ¡La tribu la emprende!’.

TribuCan es un proyecto educativo derivado del espíritu pionero de la Banca. En el curso 2008/2009 se ha extendido a 32 colegios de Navarra, La Rioja, País Vasco, Madrid y Cataluña, con la participación de 1.660 alumnos entre 12 y 16 años. La primera edición fue en el curso escolar 2007/2008, con una experiencia piloto en 8 colegios. Esta iniciativa, pionera en el mundo educativo, pretende involucrar a la sociedad (tribu) en el fomento de los valores cívicos de los chicos y chicas, en el marco de las competencias básicas establecidas en la LOE. Ello se plasma en desarrollar un proyecto de creación de una empresa de venta de bolsas ecológicas para destinar el beneficio final a una escuela de formación profesional de hostelería en la localidad de Galle (Sri Lanka), que resultó muy afectada por el tsunami de diciembre de 2004. Se pretende implicar en este proyecto a instituciones educativas, entes culturales, asociaciones familiares, agrupaciones

juveniles, partidos políticos... y a toda aquella persona que esté interesada en apoyar esta iniciativa. En Tribucan participan personalmente 68 directivos de CAN del más alto nivel, incluido el Director General, quienes entran en las aulas y colaboran con el alumnado en el proyecto de creación de la empresa. TribuCan está avalado por el conocido profesor y filósofo José Antonio Marina, dirigido por profesionales de CAN y apoyado por un equipo de empresarios emprendedores (programa Eurecan), profesores y pedagogos.

Tribucan	2008/2009	2007/2008
Nº colegios participantes	32	8
Nº de alumnos participantes	1.660	416
Nº directivos de CAN participantes	68	16
Nº de horas dedicadas por los directivos CAN	680 (10 h/directivo)	80 (5 h/directivo)
Nº de empresarios tutores	20	8

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

El procedimiento estándar utilizado por el departamento de marketing es que todas las “publicidades” de producto cuando llevan un tipo de interés deben de ser aprobadas por el departamento de Economía del Gobierno de Navarra, para publicidades en Navarra. En el ámbito estatal, al igual que el resto de entidades, tenemos que presentar la publicidad al Banco de España y obtener su aprobación antes de ser publicado en los medios.

Esto es extensible al caso de fondos de inversión y la aprobación por parte de la CMNV, y en el caso de seguros y la dirección nacional de seguros.

Con respecto a otros códigos o procedimientos, aparte de contar con el conocimiento de los distintos códigos del buen hacer, nos basamos fundamentalmente en el conocimiento que nos otorga la experiencia y la utilización a raudales del sentido común, arma fundamental en el marketing actual.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No ha habido ningún tipo de incidente durante el periodo de tiempo que cubre la Memoria.

Aspecto: **Privacidad del cliente**

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

En el año 2008, se han producido 9 reclamaciones en relación con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

	2008	2007
Reclamaciones por privacidad y datos personales de los clientes	9	8

Aspecto: **Cumplimiento normativo**

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

No existe ninguna multa, significativa o no, durante el periodo de cobertura de la presente Memoria.

Verificación [Assurance] externa de la Memoria

INFORME DE VERIFICACIÓN / ASSURANCE REPORT CAJA NAVARRA:

**“Memoria de Responsabilidad Social 2008 – Caja Navarra”
“Informe XBRL de RSC 2008 - Caja Navarra”
Expediente GRI 021/09**

©AENOR

15 de julio de 2009

INDICE

1. OBJETO.
2. ALCANCE Y PROPÓSITO DE LA VERIFICACIÓN.
3. METODOLOGÍA DE TRABAJO
4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA.
5. CONCLUSIONES DE LA VERIFICACIÓN.

1. OBJETO.

El objeto del presente Informe es describir aquellos aspectos más importantes detectados durante los trabajos de verificación de la memoria “**Memoria de Responsabilidad Social 2008 – Caja Navarra**” de la empresa **CAJA NAVARRA** basada en la Guía G3 editada por Global Reporting Initiative, y sobre la base de dichos aspectos se emitirá el correspondiente Documento de Verificación de la citada Memoria de Sostenibilidad, según figura en el anexo A del Reglamento General de Verificación de Memorias de Sostenibilidad de AENOR.

El contenido del presente informe de verificación, así como las opiniones en él expresadas, son responsabilidad exclusiva de AENOR.

Por otra parte se realiza la verificación del **Informe de RSC en formato XBRL** cuyas salvedades son recogidas también en el informe de visita de verificación y cuya revisión y aceptación por parte del equipo auditor da lugar a la emisión del presente informe de verificación / Assurance Report.

2. ALCANCE Y PROPÓSITO DE LA VERIFICACIÓN.

Las actividades de verificación realizadas se refieren únicamente a la información suministrada por CAJA NAVARRA (en adelante CAN) en su “Memoria de Responsabilidad Social 2008 – Caja Navarra” (en adelante, la Memoria), y los registros aportados durante la visita realizada sobre los datos internos de la compañía correspondiente al periodo 2008, así como la información aportada en el Informe XBRL de RSC de la CAN.

El propósito de dicha verificación es comprobar que tanto la Memoria como el informe XBRL, cumplen los requisitos establecidos en la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de 2006 (G3), elaborada por el “Global Reporting Initiative” (GRI) (en adelante, la Guía), y obtener una trazabilidad adecuada sobre toda la información y datos correspondientes a los indicadores principales y adicionales utilizados por la CAN en ambos informes.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

La metodología seguida para la realización de la verificación, se basa en el Reglamento General de Verificación de Memorias de Sostenibilidad de AENOR (a partir de ahora, el Reglamento).

El proceso de verificación tiene como finalidad analizar y comprobar que se ha elaborado la memoria de conformidad con los requisitos de la Guía del GRI y que el contenido de la información de la Memoria, es veraz y completo. Para ello se han seguido unos procedimientos definidos y sistemáticos, basados en comprobaciones. Las etapas del proceso de verificación son:

- Análisis de la documentación aportada: que comprende el estudio del borrador de la Memoria y el informe XBRL.
- Auditoría de verificación: cuyo propósito es:
 - Completar el análisis de la documentación.
 - Analizar y comprobar que el borrador de la Memoria y el informe XBRL resulta preciso y suficientemente detallado de conformidad con los requisitos establecidos en la Guía del GRI.
 - Comprobar la exactitud de los datos presentados en la Memoria y el informe XBRL.

Para ello se realizaron entrevistas con miembros del personal implicado en cada una de las áreas (detallados más abajo) con el fin de obtener una información precisa y completa del desempeño de la organización en materia de responsabilidad corporativa.

- Revisión de las correcciones presentadas por la CAN (correspondientes a ambos informes)
- Emisión del Documento de Verificación.

Para la auditoría se utilizaron a su vez técnicas convencionales basadas en una selección muestral entre los diferentes ámbitos competenciales existentes en la memoria, en verificaciones de la información aportada y el tratamiento realizado sobre la misma. La verificación ha sido realizada por personal debidamente cualificado.

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

Personas entrevistadas durante la visita:

Rosa Jaso– Subdirectora General Adjunta de CAN
 Xabier Erize – Innovación e Implantación Estratégica
 David Pérez de Ciriza – Técnico del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
 Miguel Ángel Castro – Responsable del Departamento de Eficiencia, Compras y Mercados Internos
 Luis Goicoechea – Técnico del Departamento de Compras
 Alicia González – Técnico de Prevención de Riesgos laborales

Fecha de la visita: 24 y 25 de junio 2009

Duración de la visita y análisis de la documentación: 28 horas

Duración del informe: -.

Equipo de validación formado por:

José Antonio Jiménez – AENOR - PRYSMA
 Noemí Martínez – AENOR-PRYSMA

4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA.

4.1 Estructura y contenido de la Memoria.

La estructura de la memoria surge del diálogo con las partes interesadas, clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica y sociedad en general, que son elementos esenciales de la Memoria. Dicha estructura, es adecuada para informar sobre las actuaciones económicas, ambientales y sociales de CAN a todas sus partes interesadas identificadas. La memoria se estructura en un primer bloque “Resumen ejecutivo” y a continuación los distintos apartados bien estructurados que responden correctamente y de manera ordenada a los apartados de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3.0.

La memoria presenta un nivel de reporte A+, declarado por CAJA NAVARRA y comprobado durante el proceso de verificación.

4.2 Información sobre los elementos enumerados en los apartados 1 a 4 de la parte 2: “Contenidos básicos” de la Guía.

En la memoria, se da respuesta a cada uno de los elementos enumerados en los apartados 1 a 4 de la parte 2: “Contenidos básicos” de la Guía. En los casos que no es de aplicación alguno de los puntos, se encuentra explicado a lo largo del desarrollo de la memoria, ya que el índice que sigue la misma es el considerado por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, siendo el criterio utilizado para su no inclusión razonable.

4.3 Índice de la memoria.

El documento de síntesis de la memoria aparece en el Anexo II, donde aparecen recogidos los indicadores principales y aquéllos adicionales utilizados por la empresa expresados según los criterios GRI y el nivel adoptado por CAN. Además se han utilizado los suplementos sectoriales sobre el sector de servicios financieros para el desempeño medioambiental y social. El índice es muy claro y facilita la ubicación de los contenidos de la memoria.

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

La memoria da respuesta a todos indicadores principales del apartado 5 de de la Guía: “Enfoque de gestión e indicadores de desempeño”, como corresponde al nivel de reporte A+. Para cada bloque, además, se han definido un enfoque de gestión y unos objetivos.

4.5 Adopción de los principios de la Guía y los principios de AA1000APS.

CAN ha aplicado correctamente los principios de la Guía G3, y en este sentido cabe resaltar también la aplicación de los principios de AA1000APS The Accountability Principles Standard (2008): Inclusivity (Inclusividad), Materiality (Materialidad) y Responsiveness (Capacidad de Respuesta) en el proceso de elaboración de la Memoria.

A continuación se describe cómo CAN ha reflejado cada uno de los principios de la *Guía G3* en su Memoria y los principios de *AA1000APS The Accountability Principles Standard (2008)*:

- Principios para la definición del contenido:

Principio de Materialidad: Se cumple. La Memoria refleja los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de **CAJA NAVARRA**. Para ello se han determinado los contenidos que aparecen en la Memoria identificando los aspectos claves y la información a incluir. Por segundo año consecutivo se han realizado encuestas a los clientes y a los empleados sobre la Memoria de RSC para determinar la materialidad, así como otros procesos de consulta a otros grupos de interés (expertos RSC, comunidad académica, etc...). Se verifica la correcta aplicación del principio de materialidad de la AA1000APS The Accountability Principles Standard (2008).

Participación de los grupos de interés o Inclusión (Inclusivity): Se cumple. La organización ha identificado a sus grupos de interés y responde a sus expectativas e intereses. Además el proceso de participación de las partes interesadas está documentado en la Memoria en los puntos 4.16 y 4.17.

Principio de Capacidad de Respuesta (Responsiveness): Se cumple. CAN atiende y responde a las cuestiones que le plantean sus grupos de interés y lo hace bien mediante sus decisiones o actuaciones o bien comunicándose con ellos.

Principio de Contexto de Sostenibilidad: Se cumple. Las actuaciones de CAN, se presentan dentro de los límites y restricciones ecológicas y sociales de los sectores en los que se llevan a cabo sus actividades y además en un contexto más amplio en cuanto a desarrollo sostenible se refiere.

Principio de Exhaustividad: Se cumple. La información aparece en la memoria de una forma coherente con el marco temporal, el alcance y los límites manifestados:

- La información presentada es completa en lo referente a los límites de funcionamiento de CAN tal y como se indica en el apartado 3.6. Este alcance resulta claro y suficiente para que los grupos de interés puedan valorar la actuación de la organización.
- La información presentada es completa con respecto al periodo temporal manifestado por CAN: año 2008.

- Principios para definir la calidad de elaboración de memorias:

Principio de Equilibrio: Se cumple. La Memoria refleja tanto los aspectos positivos como negativos de la organización, por ejemplo aportándose datos sobre la ocurrencia de incidentes de corrupción, reclamaciones por fuga de datos, etc.

Principio de Comparabilidad: Se cumple. La memoria permite la comparación con otras organizaciones del mismo sector de actividad y de otros sectores, así como analizar la evolución en el tiempo. Cabe destacar la realización del Informe XBRL (empresa pionera en la realización del mismo), en el que se aporta información sobre 600 indicadores que permiten la comparabilidad con el resto de empresas que aporten esta misma información, llevándose a su máxima expresión el principio de transparencia.

Principio de Precisión: Se cumple. La información presentada ofrece la mayor exactitud y el menor margen de error posible, para que los usuarios puedan tomar sus decisiones con total confianza. La información cualitativa se presenta con claridad y detalle. La información cuantitativa se comprueba que se ha elaborado mediante métodos de recolección de información y tratamiento de datos adecuados y fiables.

Principio de Periodicidad: Se cumple. La información se presentará con una periodicidad anual.

Principio de Claridad: Se cumple. CAN se mantiene al corriente de las distintas necesidades y experiencias de sus partes interesadas mediante un diálogo activo con las mismas, y pone la información a disposición de los usuarios de la memoria, de manera que resulte inteligible para el mayor número posible de éstos, sin excluir por ello ningún detalle. La información resulta comprensible y utilizable por los grupos de interés.

Principio de Fiabilidad: Se cumple. La información se ha recopilado y presentado de un modo fiable, está contrastada por datos y controles externos. No se ha presentado datos que no hayan podido ser verificados, ni se ha detectado información relevante que haya sido omitida.

En particular, se han consultado los siguientes documentos:

- Cuadro de Mando de Gestión y Administración de Recursos Energéticos
- Memoria 2008 del Comité de Seguridad y salud
- Código Ético y de Conducta (a través de la web)
- Intranet de Caja Navarra
- Informe anual del Gobierno Corporativo (Caja Navarra 2009) (a través de la web)
- Procedimiento CP-01-10-2007; Procedimiento Comités de Productos
- Informe de Satisfacción de Clientes Dic-2008
- Plan Estratégico; “Plan Cantera 2007-2010”
- Objetivos de Gestión 2009
- Servicio de Atención al Cliente 2008 “Informe de Resultados”
- Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad
- Certificado de Sistema de Gestión Ambiental UNE EN ISO 14001
- Certificado SGE21:2005
- Sello EFQM 500+, 2008

- Acta de constitución del Comité de RSC
- Archivos/informes de la aplicación informática de Gestión de la Fundación CAN
- Diccionario “Gramatican” (a través de la web)
- Resultados 2008 de CAN
- BBDD de créditos y préstamos
- Procedimiento para evaluación ambiental de los préstamos a empresas
- Formación sobre RSC (01/09/08) dentro de la implantación del SGE21
- Universo de la II Iniciativa de Memoria de RSC e Informes de Acción social
- Proyecto INMOTICAN
- Plataforma INMOTICAN (cuadro de mando)
- Formato “Memoria de RSC” para PYMES
- BBDD de las 500 PYMES a las que se les ha facilitado la realización de la Memoria RSC
- Informe Proyecto TRIBUCAN
- Contrato de Presentación de Servicios entre CAN y Foresna
- Contrato de mantenimiento de Seguridad ARGGA y CAN.
- Premio Fundación Empresa y Sociedad.
- Informes de Progreso (2005, 2006 y 2007)
- Protocolo de Actuación para evitar el acoso laboral o mobbing.

4.6 Indicadores Integrados.

Se han utilizado este tipo de indicadores, destacando la inclusión de un apartado específico para ello en el Resumen Ejecutivo.

Además cabe destacar la aportación de información sobre 600 indicadores que permiten la comparación con empresas del mismo sector y de otros sectores diferentes a nivel mundial a través de la realización del Informe XBRL.

4.7 Consulta a las partes interesadas.

CAN presenta el diálogo con las partes interesadas identificadas y los resultados de las consultas realizadas hasta ahora, en el punto 4.16 y 4.17. Se comprueban los métodos de consulta utilizados, así como los resultados y objetivos derivados de dichas consultas.

AENOR no ha participado en los procesos de comunicación con los grupos de interés, la revisión de estas actuaciones ha sido documental.

5. CONCLUSIONES DE LA VERIFICACIÓN.

- a) La memoria cumple las directrices de la Guía para la Elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de 2006 (G3) del Global Reporting Initiative. Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAN, en la lista de entidades que han presentado su memoria de sostenibilidad a GRI y que están publicadas en su página Web <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>
- b) Se ha comprobado la procedencia de los datos y la información contenida en la memoria y en el informe XBRL, mediante entrevistas con las personas responsables de su

recogida, procesamiento y transmisión al área de Responsabilidad Social Corporativa de CAN.

c) Se propusieron las siguientes oportunidades de mejora para futuras Memorias:

- Unificar la dirección de la página Web que se reseña en la Memoria, ya que se utilizan diferentes tipos de denominación (www.cajanavarra.es y www.can.es)
- En relación al informe XBRL sería recomendable que para aquellos elementos en los que se aporta información cualitativa, se enriqueciera dicha respuesta incluyendo un vínculo o referencia al apartado (indicador GRI, página de la memoria, etc...) donde puede verse en detalle lo solicitado por el elemento correspondiente.
- En relación al apartado 4.5, se recomienda ahondar en la vinculación existente entre el Plan Estratégico Cantera y la retribución del personal directivo (basado en la evaluación de los ideales), ya que se especifica en el contenido de la memoria que tiene una fuerte componente social y ambiental.
- En relación al indicador HR3 sería recomendable desagregar la información sobre los datos de formación en materia de derechos humanos (Metacan, “Tu eliges, tu decides”, etc...). Verificar que el dato de la estimación realizada sobre las horas de formación es correcto y contemplar en dicho indicador la formación impartida sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.
- En lo referente al indicador PR2, y en la línea de transparencia que sigue el contenido de la Memoria y los principios de la CAN, sería recomendable aportar mas información sobre los incidentes que se hayan podido producir por incumplimiento de la regulación legal sobre los impactos de los productos y servicios en la seguridad y salud, y las acciones correctoras emprendidas.
- En relación al indicador PR8 se recomienda aportar mayor información sobre los procesos, productos o servicios en los que se generan dichas reclamaciones, tipología de éstas y las acciones correctoras emprendidas.
- En la actualidad no existe una política formal de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tenga derecho de voto o de recomendación de voto, si bien es una acción de mejora ya identificada por la propia organización.
- Con respecto al EN19, y teniendo en cuenta la opción de mejora detectada en la verificación de la Memoria de 2007, se comprueba que se está emitiendo Ozono a la atmósfera como consecuencia de las máquinas refrigeradoras de las oficinas que no están remodeladas pero no se aporta la cantidad en peso de dichas emisiones, tal y como nos exige el indicador GRI. Se aconseja realizar las mediciones oportunas para determinar la cantidad de ozono que se está emitiendo a la atmósfera.

d) Se destacan los siguientes puntos fuertes en relación al proceso de elaboración de la memoria:

- La calidad técnica, exhaustividad, precisión de la Memoria de RSC y la determinación de la materialidad de los contenidos.

- La implicación de la organización en la Responsabilidad Social Corporativa tomando ésta como base de la estrategia general de la empresa (Declaración del Director General “CAN no hace RSC, CAN es RSC”).
- La elaboración del informe de RSC 2008 en formato XBRL, permitiendo mayor grado de transparencia, comparabilidad y automatización de la información. Además dicho informe ha sido objeto de verificación externa.
- La incorporación del Quinto Derecho de los clientes “CONOCE Y DECIDE EL DESTINO DE TUS AHORROS” (Inversión Socialmente Responsable).
- La adopción del Código de Recomendaciones de Buen Gobierno (sin estar obligada a ello) por parte de los órganos de gobierno de la CAN.

Por el Verificador:
José Antonio Jiménez
PRYSMA

Revisado:
Jesús CAÑIZARES PLATA
**AENOR / División de Desarrollo
Gerente de Sostenibilidad**

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 026/09

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

CAJA NAVARRA

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2008-CAN***

Y con número de depósito legal: NA-2092-2009

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 25 de junio de 2009 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-021/09 de fecha 28 de mayo de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA NAVARRA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 14 de julio de 2009

AENOR

El Director General de AENOR

ANEXO I

Balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias de los dos últimos ejercicios

Balance de situación de los dos últimos ejercicios

(Antes de la distribución de resultados)

En miles de euros

ACTIVO	2008	2007
Caja y depósitos en bancos centrales.	262.261	224.439
Cartera de negociación.	18.889	16.057
Activos financieros disponibles para la venta.	2.594.688	926.313
Valores representativos de deuda.	2.499.169	880.060
Instrumentos de capital	95.519	46.253
Inversiones crediticias	14.492.601	13.129.402
Depósitos en entidades de crédito	1.014.873	724.302
Crédito a la clientela	13.477.728	12.405.100
Promemoria : Prestados o en garantía	959.585	438.056
Cartera de inversión a vencimiento	255.735	1.551
Derivados de cobertura	87.209	52.804
Activos no corrientes en venta	21.437	4.526
Participaciones	397.963	308.128
Entidades de asociadas	5.770	0
Entidades multigrupo	4.508	0
Entidades del grupo	387.685	308.128
Contratos de seguros vinculados a pensiones	781	754
Activo Material	532.436	448.367
Inmovilizado material	520.048	446.535
De uso propio	505.089	431.663
Inversiones mobiliarias	1.832	1.832
Afecto a la obra social	14.959	14.872
Inversiones inmobiliarias	12.388	1.832
Activo intangible	19.858	11.947
Activos Fiscales	58.530	37.339
Otros activos	5.359	5.461
TOTAL ACTIVO	18.747.747	15.167.088

PASIVO	2008	2007
Cartera de negociación	36.745	54.789
Derivados de negociación	36.745	54.789
Pasivos financieros a coste amortizado	17.420.316	13.820.108
Depósitos bancos centrales	1.282.857	401.538
Depósitos de entidades de crédito.	757.612	384.343
Depósitos de la clientela	13.613.349	11.212.487
Débitos representados por valores negociables	1.550.594	1.578.264
Pasivos subordinados	152.201	152.172
Otros pasivos financieros	63.703	91.304
Derivados de cobertura.	33.742	61.678
Provisiones	131.386	138.304
Para pensiones y obligaciones similares	97.075	106.643
Provisiones para impuestos y otras contingencias	6.000	
Para riesgos y compromisos contingentes	13.594	16.742
Otras provisiones	14.717	16.734
Pasivos Fiscales	6.801	16.734
Fondo de Obra Social	15.447	15.735
Otros pasivos	16.770	20.096
TOTAL PASIVO	17.660.487	14.127.444
PATRIMONIO NETO	2008	2007
Ajustes por valoración	-45.510	6.637
Fondos Propios	1.132.770	1.033.007
Capital o fondo de dotación.	3	3
Reservas	982.754	865.812
Resultados del ejercicio	150.013	167.192
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.087.260	1.039.644
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	18.747.747	15.167.088

Cuenta de pérdidas y ganancias de los dos últimos ejercicios

En miles de euros

	2008	2007
Intereses y rendimientos asimilados	828.778	609.056
Intereses y cargas asimiladas	(577.803)	(393.506)
A)MARGEN DE INTERESES	250.975	215.550
Rendimiento de instrumentos de capital	91.677	86.696
Comisiones percibidas	79.182	89.421
Comisiones pagadas	(8.865)	(8.417)
Resultados de operaciones financieras	(3.094)	7.006
Diferencias de cambio (neto)	1.779	935
Otros productos de explotación	8.974	10.515
Otras cargas de explotación	(6.577)	(6.513)
B) MARGEN BRUTO	414.051	395.193
Gastos de administración	(192.415)	(179.449)
Gastos de personal	(128.829)	(116.575)
Otros gastos administrativos	(63.586)	(62.874)
Amortización	(27.808)	(22.261)
Dotación a provisiones (neto)	(17.138)	(23.676)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	(104.387)	(46.634)
C) RESULTADOS DE ACTIVIDAD DE EXPLOTACION	72.303	123.173
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		
Resultados en activos corrientes	74.748	41.299
Resultados en activos no corrientes.	3.181	3.723
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	150.232	168.195
Impuestos sobre beneficios	(219)	(1.003)
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	150.013	167.192

ANEXO II

Índice del contenido GRI

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Pág.
Carta de Enrique Goñi, Director General de Caja Navarra	4
RESUMEN EJECUTIVO	6
Presentación	6
Mejoras aplicadas en esta Memoria	7
Hechos más destacados de 2008	8
Ámbito estratégico: Banca Cívica	8
Indicadores sintéticos de la Banca Cívica	9
Innovación social. Los derechos de nuestros clientes	10
Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra	11
Dimensión económica de la sostenibilidad	12
Dimensión ambiental de la sostenibilidad	13
Dimensión social de la sostenibilidad	13
Las oficinas Cancha: expresiones de la Banca Cívica	15
Premios y reconocimientos	16
Grado de cumplimiento de los objetivos para 2008	17
Principales objetivos para 2009	18
Indicadores integrados: CAN comparada con el contexto de la sostenibilidad	20
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	25
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	25
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	25
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	27
2.1. Nombre de la organización	27
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	27
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	27
2.4. Localización de la sede principal de la organización	28
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	28
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	28
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	29
2.8. Dimensiones de la organización informante	30
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	35
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	35
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	37
Perfil de la memoria	37
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario)	37
3.2. Fecha de la memoria anterior mas reciente (si la hubiere)	37

3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	37
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	37
Alcance y cobertura de la memoria	37
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	37
3.6. Cobertura de la memoria	39
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	40
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	40
3.9. Técnicas para la medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	40
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	41
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	41
Índice del contenido el GRI	41
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	41
Verificación [Assurance]	42
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria [<i>Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report</i>].	42
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	43
Gobierno	43
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	43
4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	45
4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del más alto gobierno que sean independientes o no ejecutivos	45
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	46
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	46
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	47
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	48
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	49

4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	50
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	51
Compromiso con iniciativas externas	51
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	51
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	52
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	52
Participación de los grupos de interés	53
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	53
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	53
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	54
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	59
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	79
DIMENSIÓN: IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	79
Información sobre el enfoque de gestión	79
Información específica del sector de servicios financieros sobre el enfoque de gestión	79
FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio [<i>Policies with specific environmental and social components applied to business lines</i>].	79
FS2 Procedimientos para evaluar y revisar los riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio [<i>Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines</i>].	87
FS3 Procesos para controlar la implementación y el cumplimiento por los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones [<i>Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions</i>].	89
FS4 Proceso(s) para la mejora de la competencia del personal para implementar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales que se aplican en las líneas de negocio [<i>Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines</i>].	90
FS5 Interacciones con clientes, con entidades en las que se ha invertido o con socios de negocio acerca de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales [<i>Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities</i>].	90
Indicadores del impacto de los productos y servicios	90
Aspecto: Portafolio de productos	90
FS6 Porcentaje del portafolio de líneas de negocio por regiones, por tamaño (p. ej. micro/pyme/grande) y por sector [<i>Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector</i>].	90

FS7 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias [<i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose</i>].	91
FS8 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios ambientales específicos, por líneas de negocio y por materias [<i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit por each business line broken down by purpose</i>].	91
Aspecto: Auditoría	91
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo [<i>Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures</i>].	91
Aspecto: Propiedad de activos	92
FS10 Porcentaje y número de empresas de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales [<i>Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues</i>].	92
FS11 Porcentaje de activos sujetos a revisión, positiva o negativa, ambiental o social [<i>Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening</i>].	92
FS12 Política(s) de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tiene derecho de voto o de recomendación de voto [<i>Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting</i>].	93
DIMENSIÓN ECONÓMICA	93
Información sobre el enfoque de gestión	93
Indicadores del desempeño económico	95
Aspecto: Desempeño económico	95
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	95
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	99
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	100
EC4 Ayudas financieras significativa recibida de gobiernos	100
Aspecto: Presencia en el mercado	101
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	101
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	102
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	102
Aspecto: Impactos económicos indirectos	102
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	102

EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	103
DIMENSIÓN AMBIENTAL	105
Información sobre el enfoque de gestión	105
Indicadores del desempeño ambiental	108
Aspecto: Materiales	108
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	108
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	109
Aspecto: Energía	109
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	109
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	110
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	111
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	111
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	111
Aspecto: Agua	112
EN8 Captación total de agua por fuentes	112
EN9 Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua	112
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	113
Aspecto: Biodiversidad	113
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	113
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	113
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	113
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	113
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	114
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	114
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	114
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	115
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	116
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	116
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	117
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	117
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	117
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	117
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	118

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	118
Aspecto: Productos y servicios	118
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	118
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	119
Aspecto: Cumplimiento normativo	119
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	119
Aspecto: Transporte	120
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	120
Aspecto: General	120
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	120
DIMENSIÓN SOCIAL	121
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	121
Información sobre el enfoque de la Dirección	121
Indicadores del desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	122
Aspecto : Empleo	122
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	122
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	123
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	124
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores	125
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	125
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	126
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo	126
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	126
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	127
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	127
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	129
Aspecto: Formación y educación	130
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	130
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	131
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	132

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	133
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	133
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	135
Derechos Humanos	136
Información sobre el enfoque de la Dirección	136
Indicadores del desempeño de derechos humanos	140
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	140
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	140
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	140
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	140
Aspecto: No discriminación	140
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	140
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos	141
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	141
Aspecto: Explotación infantil	141
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	141
Aspecto: Trabajos forzados	141
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	141
Aspecto: Prácticas de seguridad	141
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	141
Aspecto: Derechos de los indígenas	142
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	142
SOCIEDAD	142
Información sobre enfoque de gestión	142
Indicadores de desempeño de sociedad	142
Aspecto: Comunidad	142
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	142
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desaventajadas, por tipos [<i>Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type</i>].	143
FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros [<i>Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people</i>].	143

Aspecto: Corrupción	143
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	143
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	144
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	144
Aspecto: Política pública	144
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	144
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	145
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal	146
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	146
Aspecto: Cumplimiento normativo	146
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	146
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	147
Información sobre el enfoque de la Dirección	147
Información específica del sector de Servicios Financieros sobre el enfoque de la Dirección	150
Aspecto: etiquetado de productos y servicios	150
FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros [<i>Policies for the fair design and sale of financial products and services</i>].	150
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos	150
Aspecto: Salud y seguridad del cliente	150
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	150
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	150
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	151
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	151
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	151
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	151
FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios [<i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary</i>].	151
Aspecto: Comunicaciones de marketing	152
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	152
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	152

Aspecto: Privacidad del cliente	153
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	153
Aspecto: Cumplimiento normativo	153
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	153
INFORME DE VERIFICACIÓN (ASSURANCE) DE LA MEMORIA	154
ANEXO I Balance de situación y cuenta de Pérdidas y Ganancias	165
ANEXO II Índice del contenido del GRI	168



Solo CAN te dice cuánto gana contigo [transparencia]
y tú decides el 100% de la obra social [participación]