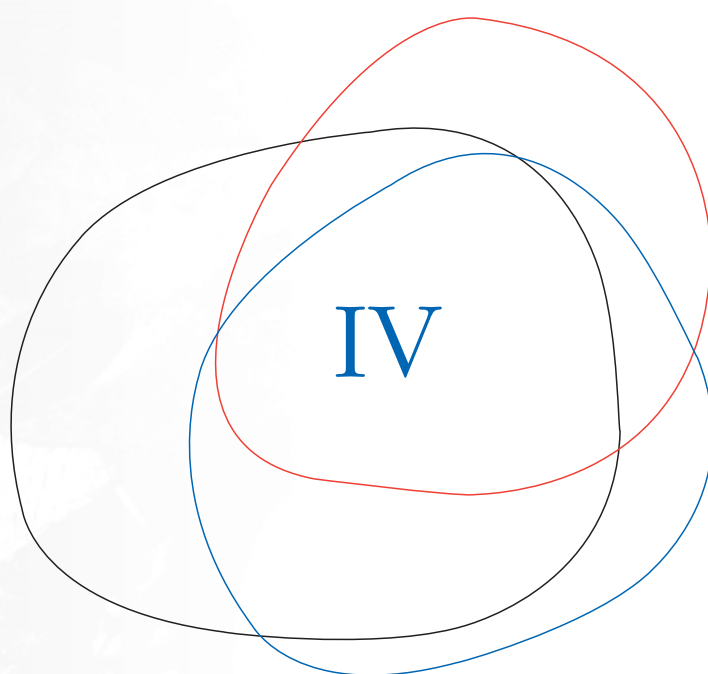




# Informe Anual 2008

**iberCaja** 

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja



## Informe de responsabilidad corporativa del Grupo Ibercaja

# Índice

Presentación	4
1. Perfil del Informe	6
2. El Grupo Ibercaja	9
3. El Buen Gobierno	24
4. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible	37
5. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	50
6. Los Grupos de Interés	56
7. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés	62
7.1. Clientes	62
7.2. Empleados	80
7.3. Proveedores	105
7.4. Sociedad	106
7.4.1. Dimensión económica	106
7.4.2. Dimensión ambiental	109
7.4.3. Obra Social	122
7.4.4. Ibercaja y la Exposición Internacional Zaragoza 2008	126
<b>Anexos:</b>	
I Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero	129
Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores del GRI	141
II Informe de revisión independiente del informe de Responsabilidad Corporativa 2008	142
III Glosario de términos y acrónimos	153

## Presentación

Por cuarto año consecutivo presentamos el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja en el que se recogen las políticas, principios, enfoque de gestión y desempeño de la Caja durante el ejercicio 2008, en aquellos aspectos de la sostenibilidad que consideramos son más relevantes para nuestros Grupos de Interés.

La crisis financiera desencadenada en 2008 en los Estados Unidos y el pinchazo de la burbuja inmobiliaria, el endeudamiento acumulado en los últimos años en empresas y particulares y la contención del consumo en nuestro país, han incidido de forma negativa en la actividad económica y, en consecuencia, en los resultados de las entidades financieras.

En este entorno nada favorable, el desempeño económico del Grupo Ibercaja en el año 2008 lo podemos considerar satisfactorio. El volumen de actividad de Ibercaja –que recoge el saldo de los recursos de clientes y del crédito a clientes– se ha situado a finales de año en 79.782 millones de euros, con unos crecimientos interanuales del 7,70 en los recursos de clientes en balance y del 5,2% en el crédito a clientes.

El beneficio neto atribuido al Grupo ha ascendido a 220 millones de euros, cifra que es inferior a la lograda un año antes, después de haberse constituido provisiones voluntarias en previsión de un posible deterioro del entorno económico.

La política de control del riesgo y de incremento de las coberturas para posibles contingencias que ha venido aplicando Ibercaja en los años de bonanza económica, le ha permitido cerrar este ejercicio con un índice de morosidad y un porcentaje de su cobertura en niveles mejores que la media del sector.

Ibercaja, pese a la coyuntura antes apuntada, ha mantenido su compromiso de apoyar la actividad productiva, lo que le ha situado en la décima posición de entre las entidades financieras de España en volumen de contratación de operaciones ICO para Pymes. En 2006 su posición era la vigésima.

Por su parte, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha desarrollado a lo largo de este año una intensa actividad en sus diferentes campos de actuación, prestando una atención especial a los programas de tipo asistencial y de ayuda a la dependencia y a los destinados a sensibilizar, preservar y recuperar los espacios naturales.

En el plano social, merece destacarse el fuerte apoyo que desde un principio ha mantenido Ibercaja hacia la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible», celebrada en Zaragoza en 2008, cuyos efectos económicos, sociales y urbanísticos han sido notables para la ciudad y el resto de la Comunidad Aragonesa.

Y en el ámbito cultural, mencionar las tres magnas exposiciones programadas por la Caja durante el período de duración de la Expo 2008 que han tenido una gran acogida de público y han merecido el reconocimiento de la revista *Actualidad Económica* como mejor Obra Social en la categoría de Cultura y Tiempo Libre.

En relación al medio ambiente, la Caja ha seguido aplicando los principios recogidos en su política medioambiental aprobada por la Entidad en el año 2006 e implementando las medidas de mejora recogidas en su Sistema de Gestión Ambiental.

Por otra parte, para reforzar el compromiso con el Buen Gobierno y la transparencia, Ibercaja se ha adherido en 2008 –como ya lo hiciera anteriormente con el «Pacto Mundial de las Naciones

Unidas» y la «Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas»– a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» y a la «Resolución: hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico» promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.

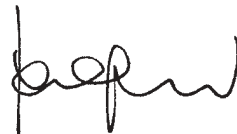
El desempeño de Ibercaja en los ámbitos económico, social y medioambiental queda recogido con detalle en este Informe –sometido a verificación externa– que ha sido elaborado siguiendo las directrices de la Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros» publicado en noviembre de 2008, organismo a cuya evaluación se va a presentar en la confianza de obtener, al igual que en años anteriores, su máxima calificación.

En el Informe se incluyen, también, los avances logrados por la Entidad en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sirviendo como Comunicación de progreso (COP) ante dicho Organismo.

Nos encontramos en un período de recesión económica que apunta hacia un cambio de ciclo. Para afrontarlo con éxito, Ibercaja basa su estrategia futura en la solvencia, la solidez del crecimiento y la cercanía al cliente, principios que, junto al enfoque social de su actividad y el compromiso con el desarrollo socioeconómico de los territorios en los que opera, cobran en la situación actual una mayor relevancia y protagonismo.



Amado Franco Lahoz  
Presidente



José Luis Aguirre Loaso  
Director General



## 1. Perfil del Informe

### Nombre y domicilio social

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA  
Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2. 50008 Zaragoza España

### Período cubierto por el Informe

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2008.

### Fecha del Informe anterior

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2008 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2007.

### Ciclo de presentación de informes

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

### Puntos de contacto para cuestiones relativas al Informe

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección Postal:

IBERCAJA

Relaciones Institucionales y Patrimonio

Responsabilidad Corporativa

Plaza Basilio Paraíso, n.º 2

50008 Zaragoza

España

Correo electrónico: [rsc@ibercaja.es](mailto:rsc@ibercaja.es)

Página web: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)

## Alcance y cobertura

### Proceso de definición del contenido del Informe

#### Materialidad

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina la Entidad y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

#### Participación de los Grupos de Interés

Recoge, también, los compromisos asumidos por Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de objetivos y el diseño de las estrategias.

#### Prioridad

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

#### Calidad de la información

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

#### Cobertura del Informe

La información contenida en este Informe alcanza a Ibercaja y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.; Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.; Ibercaja Vida, S.A.; Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.A. e Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

#### Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En este sentido, se ha prestado una atención especial a los aspectos más relevantes detectados en el Informe de Materialidad que ha servido de base para la elaboración del «Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero», promovido por CECA.

En la tabla de localización de indicadores del GRI incluida en el Anexo I se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D)

#### La base para incluir la información en caso de filiales

No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

### **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 e información**

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

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

No se ha producido.

### **Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe**

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el pasado año, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el **Global Reporting Initiative (GRI)**, ajustándola a los contenidos de la Guía G3 de la citada organización, a sus protocolos técnicos y a su **Suplemento para el Sector de Servicios Financieros** publicado en noviembre de 2008.

### **Índice del contenido del GRI**

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I.

La tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3 se encuentra en el Anexo I.

### **Verificación**

#### **Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización**

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.



## 2. El Grupo Ibercaja

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –Ibercaja– es una Institución de Crédito de carácter benéfico-social, fundada en el año 1876 por la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País, que tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Se rige por sus Estatutos y Reglamento de Elecciones y por las disposiciones legislativas de ámbito nacional y de la Comunidad Autónoma de Aragón y está sometida a la supervisión del Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Gobierno Autónomo aragonés.

### Los orígenes y breve historia

El nacimiento de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy Ibercaja, el 28 de mayo de 1876, es fruto de la inquietud de los miembros de la Sociedad Económica de Amigos del País por crear un instrumento capaz de favorecer el ahorro popular para combatir la usura, evitar la exclusión social y mejorar las condiciones de vida de las personas.

La expansión geográfica de la Caja se inició en la década de los 40 con la fusión de algunas secciones de Ahorro Libre del INP, operación a la que siguió en 1943 la fusión con la Caja de Ahorros y Préstamos del Círculo Católico de Obreros de Haro, en 1946 con el Monte de Piedad del Círculo Católico de Huesca y en 1957 con el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Teruel.

La primera sucursal en instalarse fue la de Madrid en 1934. Un año después se abrió la sucursal de Calatayud y en 1936, la de Logroño, por lo que la Caja se expandía hacia la Rioja. En 1948, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza añadió a su primitivo nombre la expresión «Aragón y Rioja».

En conjunto, entre 1933 y 1964, se abrieron 368 oficinas, de las cuales 66 estaban situadas en la provincia de Huesca, 62 en Teruel, 126 en Zaragoza, 106 en Logroño y 7 en Guadalajara, provincia a la que llegó la expansión de la Caja en 1954.

Desde 1965 a 1987 continúa la expansión de la Caja, con apertura de numerosas oficinas en las cinco provincias de su demarcación, así como en Barcelona, Valencia y Madrid. La Caja implanta y desarrolla al máximo el teleproceso, sistematiza su organización y métodos, multiplica y actualiza sus servicios, crea nuevas obras sociales y colabora con vigor en los Planes de Desarrollo que estaban cambiando la fisonomía económica y social de España.

En 1988, la Entidad adoptó una nueva imagen de marca –Ibercaja–, pero conservando su nombre oficial: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. A partir de ese año, puso en marcha una selectiva expansión geográfica en los territorios colindantes con su zona tradicional de implantación: Cataluña, Comunidad Valenciana, Navarra, parte de Castilla y León y Comunidad de Madrid, hasta llegar a Murcia en el año 2000.

A partir de 2001 se inició el proceso de nueva expansión con aperturas en territorios donde Ibercaja no estaba presente para alcanzar una dimensión nacional, concretamente en las Comunidades Autónomas de Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, parte de Castilla y León, Galicia, Asturias, Cantabria, Baleares, Canarias y País Vasco.

En 2004, Ibercaja cambió su Presidente. A Don Manuel Pizarro Moreno, que presidió la Entidad durante 9 años, le sucedió el hasta entonces Director General, Don Amado Franco Lahoz. Don José Luis Aguirre Loaso fue nombrado nuevo Director General.

El nuevo equipo directivo lanzó el Plan Estratégico 2005-2007, que fijó, entre sus objetivos, el adquirir una dimensión nacional mediante la apertura de 150 nuevas oficinas y estar presente en todas las ciudades españolas de más de 100.000 habitantes. Concluido dicho Plan, a 31 de diciembre de 2007, Ibercaja contaba con 1.082 oficinas y estaba presente en 17 Comunidades Autónomas y 50 provincias.

En el año 2008 se ha presentado el Plan Estratégico 2008-2011, que tiene entre sus objetivos la consolidación de la expansión desarrollada en los tres años anteriores y de las ratios de solvencia y liquidez que Ibercaja posee, y que han posicionado a la Entidad entre las de más fortaleza del sector.

## El Grupo Financiero Ibercaja

Ibercaja cuenta, desde finales de los años ochenta, con un conjunto de sociedades filiales independientes que, junto con la Caja, configuran el Grupo Financiero Ibercaja y cuya finalidad es instrumentar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros para ofertar a sus clientes y estar en primera línea en un mercado tan dinámico como es el financiero.

Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la Entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la red de oficinas de la Caja.

El volumen de recursos gestionados por el Grupo Financiero Ibercaja es uno de los más importantes del sector en España, con varios productos líderes que han sido premiados reiteradamente, como se recoge en el apartado «Premios, Clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2008» de este mismo capítulo.

Los Fondos de Inversión y de Pensiones son unos instrumentos que facilitan a los clientes de Ibercaja de rentas medias la posibilidad de invertir sus ahorros en productos con un grado de complejidad medio-alto y a su vez con una gran diversificación en la inversión.

Las principales sociedades filiales que conforman el Grupo Financiero de Ibercaja son las siguientes:

### **Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.**

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva que administra 72 fondos de inversión y 12 Sociedades de Inversión de Capital Variable.

Ibercaja Gestión tiene tres fondos de gestión dinámica cuyo importe conjunto asciende a unos 930 millones de euros. La acogida de estos fondos entre los clientes de la Caja ha sido muy buena, dando unas rentabilidades positivas en los doce últimos meses. Están sirviendo de alternativa de ahorro a los clientes de la Entidad que prefieren una exposición al riesgo controlada y no correlacionada con los vaivenes de la Bolsa.

Ibercaja Gestión ofrece Fondos Garantizados y seguirá en la línea actual de ofrecerlos a lo largo del año. Se está trabajando en la línea de sacar fondos orientados exclusivamente para la banca personal y privada. En la actualidad hay tres fondos.

Se han creado cinco fondos conservadores que invierten en renta fija a corto plazo cuya rentabilidad a obtener a su vencimiento es predecible, siendo una alternativa a los depósitos a plazo que ofrecen las entidades crediticias y manteniendo las ventajas fiscales de los Fondos de Inversión.

### **Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.**

Gestora de Planes y Fondos de Pensiones, tanto individuales como de empleo, que se ha consolidado en las primeras posiciones del ranking por patrimonio gestionado. Los Fondos gestionados vienen gozando de una buena rentabilidad durante los últimos cinco años, habiendo obtenido numerosos premios otorgados por parte de agencias de calificación independiente.

No hay que olvidar que la finalidad de los Planes de Pensiones es rentabilizar los ahorros que se obtienen durante la vida laboral, independientemente del importe, para disponer al fin de aquella, de un dinero que complemente la pensión a percibir.

En este ejercicio, debido a la situación financiera existente, se han creado un Plan de Pensiones Conservador (deuda del Estado) y un Plan Monetario (renta fija a corto plazo), para así atender las necesidades de los clientes de Ibercaja.

### **Ibercaja Vida, S.A.**

Compañía especializada en el negocio de Banca-Seguros, su actividad fundamental se centra en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y seguros vida riesgo. Dentro de la gama ofertada existen varios seguros con componente social.

### **Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.**

Ibercaja, a través de esta sociedad, presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros, salud, vida, agrarios, construcción, Pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

### **Ibercaja Patrimonios, S.A.**

Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja, asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio para que puedan invertirlo rentablemente a la vez que contribuyen a la generación de riqueza para la sociedad.

### **Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.**

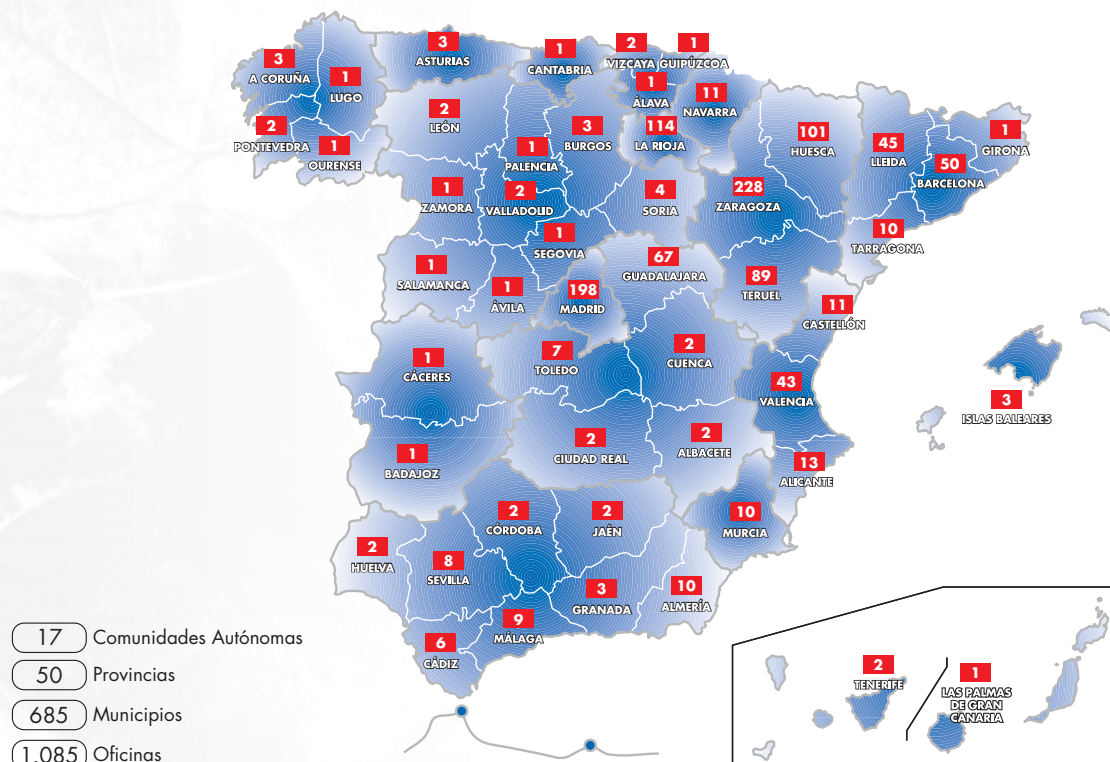
Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing y renting, herramientas de financiación que han permitido modernizar la maquinaria de las empresas, ya que mejoran las condiciones de compra, y por tanto, mejoran las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa.

Asimismo, la aportación del leasing y del renting al sector automovilístico ha sido muy positiva ya que ha contribuido a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales lo que disminuye el peligro de accidente.

### **Implantación territorial**

Continuando con el objetivo de consolidación y dimensión nacional, Ibercaja finaliza el ejercicio 2008 con 1.085 oficinas (incluidos Centros de Negocio Inmobiliario, Centro Hipotecario y Monte de Piedad), con la apertura de 154 nuevas oficinas en los últimos tres años.

## RED DE OFICINAS DE IBERCAJA (A 31-12-2008)





## La estructura funcional de IberCaja en 2008





## Principales productos y servicios

Productos	
Financiación	Inversión
<p>Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.</p> <p>Préstamos para el consumo.</p> <p>Préstamos dirigidos al sector joven.</p> <p>Préstamos para actividades productivas.</p> <p>Préstamos para operaciones de extranjero.</p> <p>Préstamos para el mercado de Pymes.</p> <p>Préstamos para el sector comercio.</p>	<p>Fondos de inversión.</p> <p>Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores).</p> <p>Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.</p> <p>Seguros de ahorro previsión.</p>
Tarjetas de crédito	Otros instrumentos o medios de pago
<p>Tarjetas de débito o de cargo inmediato.</p> <p>Tarjetas de crédito o cargo diferido.</p> <p>Tarjetas de empresa.</p>	<p>Cajeros.</p> <p>Cheques y pagarés.</p> <p>Comercio electrónico.</p> <p>Crédito documentario.</p> <p>Efectos comerciales.</p> <p>Remesas de importación/exportación.</p> <p>Terminales de Punto de Venta TPV.</p> <p>Transferencias.</p>
Ahorro	Servicios
<p>Cuentas corrientes.</p> <p>Depósitos a plazo.</p> <p>Depósitos combinados.</p> <p>Libretas.</p> <p>Planes de Ahorro.</p>	<p>Asesoramiento Financiero, tanto en web como en oficina.</p> <p>Banca a distancia: telefónica e Internet.</p> <p>Domiciliación de pagos y cobros.</p> <p>Gestión de patrimonios.</p> <p>Gestión de subvenciones.</p> <p>Operaciones de valores.</p> <p>Tramitación y pago de impuestos.</p> <p>Seguros.</p> <p>Venta de entradas. A través de la página <a href="http://www.ibercaja.es">www.ibercaja.es</a>, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.</p>

## Instituciones y Asociaciones Benéfico Sociales en las que participa

Ibercaja participa, entre otras, en las siguientes:

### Instituciones

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

### Fundaciones

- San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.
- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.
- Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.
- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Jiménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.
- Internacional O'Belén de atención a la infancia, adolescencia y juventud.

## Un Modelo de Gestión orientado a la excelencia

El Modelo de Gestión de Ibercaja define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar y evaluar y supervisar todas las actividades de la Organización.

Por este motivo, el Modelo de Gestión de Ibercaja:

- Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.
- Describe el conjunto de principios y sistemas de la Caja.
- Está basado en el desarrollo del concepto de Calidad Total y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja.

El Modelo se estructura en cuatro etapas o fases sucesivas que contemplan el ciclo completo de la «mejora continua»: planificación, despliegue, verificación y diagnóstico y optimización.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

- Liderazgo.
- Misión, visión y valores.
- La función de las personas.
- La gestión de políticas, procesos y proyectos.
- El sistema de información general.
- Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja se va ajustando a las necesidades actuales y futuras de la Entidad teniendo como guía en cada momento el Plan Estratégico vigente.

En este sentido y como consecuencia de haber alcanzado los objetivos propuestos en el Plan Estratégico anterior, fundamentalmente la obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+, dentro del nuevo Plan Estratégico 2008-2011 y en el área que nos ocupa, se contempla como objetivo fundamental seguir avanzando para la consecución, a lo largo del período considerado, de una mejora en la puntuación obtenida el pasado año.

## El camino hacia la Excelencia

La voluntad de ser una excelente empresa de servicios financieros ha sido siempre uno de los rasgos de la identidad de Ibercaja. Por este motivo, en el año 1990 se crea el Departamento de Calidad que, en sus primeros momentos, centra su actividad en la mejora del nivel de servicio que se presta en las oficinas.

A través de planes anuales de calidad, cuya eficacia se mide por medio de continuadas encuestas a clientes y observaciones expertas en oficinas, se consiguen importantes avances en el grado de satisfacción de los clientes hasta conseguir que el trato y la atención sean uno de los rasgos diferenciales.

La primera parte del recorrido hacia la Excelencia finaliza en los primeros años del siglo XXI con importantes logros: más de 400 puntos EFQM en el año 2006, segunda entidad financiera con mejor calidad objetiva en oficinas (Informe STIGA, año 2004) y obtención de la mejor reputación de marca de las entidades de dimensión regional (Estudio IRMA, años 2004 y 2006). En ese mismo año en el informe de STIGA correspondiente al estudio IQUOS, sobre el nivel de servicio que prestan las oficinas del mercado financiero español, Ibercaja se sitúa, por tercer año consecutivo, en el primer puesto entre todas las Cajas de Ahorros Confederadas (CECA).

En 2007 se realizaron entrevistas a clientes y observaciones expertas que llevaron a la realización de unos planes de calidad de oficinas con unos resultados notables. En conjunto la Calidad de Servicio percibida por los clientes de Ibercaja se valoró por encima de los 8 puntos (sobre un máximo de 10).

Para la valoración comparativa de Calidad de Servicio se llevaron a cabo acciones de benchmarking con otras Cajas de Ahorros, cuyo resultado situó a Ibercaja en destacadas posiciones en una buena parte de atributos en comparación con las Cajas calificadas como «muy grandes».

Coincidiendo con el Plan Estratégico 2005-2007, se diseñó un Plan de Calidad y Excelencia para dicho período, con cuatro líneas básicas de actuación:

- El Modelo EFQM como marco de referencia.
- La información relevante como clave para la mejora.

- La gestión por procesos como idioma común.
- La participación de las personas como elemento aglutinador e imprescindible.

Este Plan materializó el permanente compromiso de Ibercaja con la Excelencia y a través del mismo, mediante la aplicación del Modelo de Gestión de Ibercaja, toda la Organización está enfocada a la Mejora Continua.

El modelo de procesos, el Sistema de Información de Gestión (SIG), los Premios Iniciativa, la valoración de la cadena cliente-proveedor interno, la formación y promoción de las personas, la revisión de los procesos clave, la Responsabilidad Social Corporativa, la medición de la satisfacción de los clientes y de los empleados y la nueva plataforma tecnológica ARCO conforman algunas de las principales líneas sobre las que desplegó dicho Plan y que hicieron posible la obtención en 2007 del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).



En 2008 y como nuevo principio en el planteamiento de actuaciones se ha diseñado dentro del Plan Estratégico de la Entidad un nuevo Plan Estratégico de Calidad (2008-2011) y se han empezado a desplegar algunas de sus líneas de actuación.

El principal objetivo en este contexto pasa a ser el alcance de más de 600 puntos EFQM.

Para conseguir dicho avance se han planteado dos grandes líneas de actuación: innovación y optimización, esta última basada en tres aspectos fundamentales, nuevos planes de calidad, mejora en la gestión de la información disponible y la mejora y revisión de los procesos funcionales y los clave, dentro de la gestión por procesos.

Como consecuencia del camino recorrido y del comienzo del despliegue, el resultado de los Planes de Calidad de Oficinas, a pesar del actual entorno económico que ha afectado negativamente en la percepción de clientes, ha sido bueno.

En los datos recibidos en 2008 del estudio IQUOS comparativo con 150 entidades financieras en base a una muestra de 6.000 oficinas se ha evidenciado por cuarto año consecutivo, que el nivel de servicio de las oficinas de Ibercaja es el mejor de todas las Cajas de Ahorro Confederadas y se sitúa el cuarto respecto a todo el sistema bancario.

Por otra parte, nuestros clientes valoran su Satisfacción General con la Entidad con una puntuación de más de 8 puntos, sobre un máximo de 10 (muestra de 50.000 clientes). También es destacable la realización de más de 650 observaciones expertas, utilizando la técnica de «mystery shopping» que han dado mejores puntuaciones que el pasado año en algunos atributos concretos como la amabilidad y el cierre de ventas.

Respecto a los clientes de banca personal, los resultados de las encuestas realizadas demostraron que estos sitúan la calidad de servicio recibida en 8,65 puntos, destacando, sobre todo, las valoraciones otorgadas a la amabilidad (9,13 puntos) y al asesoramiento (8,52 puntos).

Del mismo modo también en este año 2008 se ha seguido realizando benchmarking con un importante número de Cajas de Ahorro.

Todas estas actuaciones se llevan a cabo con la finalidad de estar actualizados en cuanto a las expectativas y necesidades de los clientes del sector financiero y nos permiten concretar la mejora continua.



## Dimensión de la organización

### MAGNITUDES BÁSICAS

(Miles de euros)	2008	2007	2006
<b>Grupo Ibercaja</b>			
Activo total	44.066.386	43.009.727	37.544.243
Crédito a clientes (Ibercaja)	32.396.056	30.848.096	26.281.299
Cartera de valores	6.106.240	7.357.455	6.709.823
Recursos de clientes (Ibercaja)	47.386.139	47.075.013	42.468.315
–Desintermediación	9.748.634	12.127.365	12.101.394
Reservas	2.303.755	2.085.248	1.903.817
Recursos propios computables	3.332.439	3.388.473	3.141.800
Tasa de morosidad del crédito (%)	2,17	0,76	0,50
Cobertura total de la morosidad (%)	103,54	260,38	340,67
Ratio BIS (%) <sup>1</sup>	13,29	12,38	12,92
Margen de intereses	645.904	598.837	504.902
Margen bruto	942.455	878.860	852.274
Resultado explotación antes saneamientos	412.050	385.298	399.327
Beneficio antes de impuestos	273.977	365.320	331.575
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	219.639	271.048	238.249
Índice de eficiencia (%) <sup>2</sup>	51,49	51,45	48,75
<b>Ibercaja</b>			
Número de oficinas	1.085	1.082	1.045
Número de empleados (plantilla total)	4.891	4.858	4.587
Número de cajeros automáticos	1.174	1.142	1.066
Número clientes canales a distancia	792.924	721.814	629.657
Volumen de actividad por oficina <sup>3</sup>	73.532	72.078	65.856
Volumen de actividad por empleado <sup>3</sup>	16.312	16.054	15.003
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	62.417	56.650	51.500

<sup>1</sup> Ratio a 31-12-2008 calculado bajo criterios de Basilea II

<sup>2</sup> Gastos de administración / margen bruto

<sup>3</sup> Volumen de Actividad: Crédito a Clientes + Recursos de Clientes

	Corto plazo	Largo plazo
<b>Calificación crediticia</b>		
Moody's	P - 1	A 1
Standard & Poor's	A - 1	A +

## Hechos y cambios más significativos producidos en el 2008

### Dimensión Económica

#### Actividad Financiera

El volumen de actividad de Ibercaja –que recoge el saldo de los recursos de clientes y crédito a clientes– suma al final de año 79.782 millones de euros. Los recursos totales de clientes han alcanzado la cifra de 47.386 millones. Los de balance experimentan un incremento del 7,70% hasta los 37.638 millones. Por su parte, el crédito a clientes totaliza 32.396 millones, con un crecimiento interanual del 5,02%.

El Grupo Ibercaja ha obtenido en 2008 un beneficio neto atribuido de 220 millones de euros, cifra que es inferior a la lograda un año antes después de haberse constituido provisiones voluntarias en previsión de un posible deterioro del entorno económico.

#### Comercialización de la línea ICO Pyme

Ibercaja ha sido la décima entidad financiera de España en volumen de contratación de operaciones ICO para Pymes. Esta línea es comercializada por 79 entidades, lo que da aún más relevancia al hecho de estar entre las diez primeras, y refleja el resultado de la firme apuesta de Ibercaja por las actividades productivas, ya que en 2006 era la entidad número 20.

#### Acuerdo con el Gobierno de Aragón para financiar a las Pymes aragonesas

En noviembre se ha firmado un protocolo de acuerdo con el Gobierno de Aragón por el que se pone a disposición de las Pymes aragonesas una línea de crédito de 120 millones euros, con un importe máximo de 300.000 euros por operación. Con la firma de este acuerdo, pionero en España, se ha querido transmitir confianza a las empresas y autónomos de la región, ante el complicado panorama económico. Avalia, sociedad de garantía recíproca promovida por el Ejecutivo autonómico aragonés, será la entidad a través de la cual se canalicen las operaciones.

#### Planes Individuales de Pensiones

En el mes de noviembre, la Auditoría de Revisión anual revalidó el Certificado de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de Planes Individuales de Pensiones que evidencia la conformidad a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

### Dimensión Ambiental

#### Certificado de Gestión Ambiental

En el mes de noviembre, AENOR ha efectuado la primera auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la Sede Central quedando constatado el ajuste del mismo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

## Convocatoria Proyectos Medioambientales

Durante el año 2008 se han llevado a cabo los 10 proyectos seleccionados en la V Convocatoria con una inversión de 200.000 euros, y se ha convocado la VI edición en el mes de agosto.

## Dimensión Social

### Órganos de Gobierno

El 30 de mayo culminó el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectó a la mitad de la Asamblea y resto de los Órganos de Gobierno y supuso la incorporación de cinco nuevos miembros al Consejo de Administración y cinco a la Comisión de Control.

### Creación de empleo y desarrollo profesional

En el año 2008 la plantilla de la Entidad ha alcanzado los 4.891 empleados. A pesar de haber concluido en 2007 un ambicioso Plan de Expansión con la apertura de oficinas por todo el territorio nacional, Ibercaja mantiene una política de creación de empleo equilibrada y estable. En el año 2008, se han incorporado a la Caja 87 nuevos empleados con contrato indefinido y se ha producido la conversión de 64 contratos temporales en indefinidos.

### Responsabilidad Social Corporativa

Presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondiente al año 2007 que obtuvo la calificación de A + del modelo G-3 del Global Reporting Initiative (GRI).

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Se ha presentado el segundo reporte de Comunicación de Progreso (CoP) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### Carta de principios para un negocio bancario responsable

Ibercaja se ha adherido a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» y a la «Resolución: hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico» promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.

### Exposición Internacional Zaragoza 2008

Ibercaja ha participado en el patrocinio de la Exposición Internacional Zaragoza 2008 con categoría de socio en virtud del convenio de colaboración suscrito con el Consorcio Expo Zaragoza 2008. El Pabellón Iberostrum, instalado por Ibercaja en el recinto de la Expo, y las tres importantes exposiciones de arte programadas durante el período de duración de la muestra, han tenido una gran acogida por parte del público.

### Obra Social y Cultural

La Obra Social y Cultural ha dispuesto en el año 2008 de un presupuesto de 62,4 millones de euros, cantidad que supone un incremento del 10% respecto al 2007, que ha permitido realizar una amplia e importante labor social. Sus actuaciones se describen pormenorizadamente en la Memoria de la Obra Social y Cultural 2008 (capítulo IV del Informe Anual).

### Convocatoria de Proyectos Asistenciales-Atención a la Dependencia

Se han desarrollado los 119 proyectos seleccionados correspondientes a la III Convocatoria, con una inversión de 6,5 millones de euros, y se ha convocado en el mes de agosto la IV edición en la que han resultado seleccionados 209 proyectos que irán haciéndose realidad a lo largo de 2009.

### Premio Nacional Ibercaja de Pintura Joven 2008

En su deseo de promocionar la pintura, Ibercaja convocó por primera vez dicho premio a nivel nacional, dirigido a jóvenes artistas.

### Países en vías de desarrollo

La Obra Social y Cultural destina anualmente una partida a respaldar económicamente proyectos en diferentes países en vías de desarrollo. En el ejercicio de 2008 la cantidad destinada ha superado 1.000.000 euros.

### Becas nacionales Ibercaja de excelencia en investigación

Por primera vez se han convocado estas becas, con una dotación de 600.000 euros, para la investigación en biología, medicina, ciencias sociales y jurídicas, tecnologías aplicadas, ciencias económicas y artes y humanidades.

## Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2008

### El Grupo Financiero de Ibercaja

En este ejercicio, los fondos Ibercaja han sido nuevamente reconocidos con cinco premios a la calidad de gestión:

En febrero el diario *Cinco Días* y la agencia de calificación Lipper concedieron tres premios a los fondos del Grupo Ibercaja.

Ibercaja Capital recibió dos premios como Fondo Mixto de Renta Variable Europa más rentable a tres años y a cinco años.

Ibercaja Small Caps fue reconocido como mejor Fondo de Renta Variable de pequeñas y medianas compañías a tres años.

En marzo el diario *Expansión* y la agencia Interactive Data concedieron dos premios al fondo Ibercaja Capital como mejor fondo mixto a tres años y mejor fondo mixto del país en el año.

Asimismo, y por segundo año consecutivo, la sociedad gestora Ibercaja Gestión lidera la clasificación de mejores gestoras españolas por creación de valor para el partícipe en la gestión de renta variable (Alpha League Table). Este reconocimiento responde al análisis que anualmente realizan la escuela de negocios francesa EDHEC conjuntamente con la agencia Europerformance y fue difundido a nivel europeo por el diario *Financial Times* en el mes de mayo.

Ibercaja Vida ocupa el sexto puesto en el sector de Seguros Vida por primas en el año y el duodécimo por patrimonio gestionado.

El **rating de Ibercaja** fue ratificado en julio por la agencia **Moody's**, manteniendo la calificación de A1 (largo plazo), P-1 (corto plazo) y C+ (fortaleza financiera) con perspectiva estable.

La agencia de calificación **Standard & Poor's** ha confirmado en el mes de noviembre los rating a largo y corto plazo de Ibercaja en A+ y A-1, respectivamente.



## La Obra Social y Cultural

La revista *Actualidad Económica* ha galardonado a Ibercaja con uno de los premios a la **Mejor Obra Social**, concretamente en la categoría de **Cultura y Tiempo Libre**. En este apartado, la Caja ha obtenido el primer premio por las exposiciones celebradas con motivo de la Expo 2008.

Por votación popular, en el Premio convocado por el *Diario del Alto Aragón* «Altoaragoneses del año 2008», el Espacio Ibercaja Castillo de Montearagón ha obtenido la Pajarita de oro por su intensa y excepcional oferta cultural.

## El Pacto Mundial de la ONU

Ha valorado de **«excelente calidad»** el primer Informe Anual de Progreso presentado por Ibercaja en mayo de 2007, sobre el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial que guardan relación con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. El director ejecutivo del Pacto Mundial, Georg Kell, en una carta enviada al Presidente de Ibercaja, en el mes de noviembre de 2008, señala que dicho Informe Anual de Progreso *«puede servir como ejemplo ilustrativo y de inspiración para otros participantes. Por lo tanto, nos complace presentar su COP en el Programa de "Notables" de Global Compact, otorgándoles un reconocimiento especial en nuestro sitio web»*.

**Premio Siete Estrellas al Fomento del Deporte desde la iniciativa privada.** Ibercaja recibió el pasado mes de noviembre (correspondiente a la edición 2007) este galardón que otorga la Comunidad de Madrid anualmente, como máximo reconocimiento a las personas y entidades que han destacado de forma especial por su apoyo al deporte de base, destacando especialmente la presencia de la Caja en eventos populares como la Maratón de Madrid, Fiesta de la Bicicleta y la San Silvestre Vallecana, entre otros.



### 3. El Buen Gobierno

Ibercaja entiende como Buen Gobierno el conjunto de relaciones, normas y procedimientos que le permiten desarrollar su actividad de una forma ética y transparente y garantizar su supervivencia a largo plazo.

El Buen Gobierno está basado en Ibercaja en los siguientes pilares:

- La composición, independencia y actuación de los Órganos de Gobierno.
- Las normas internas y los sistemas de control.
- La transparencia.
- La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo.
- El tratamiento de los datos y la confidencialidad.

#### El Informe de Gobierno Corporativo

Ibercaja elabora desde el ejercicio 2004 su Informe de Gobierno Corporativo. Este Informe tiene por finalidad recoger una explicación completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de Gobierno de la Entidad, que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del Gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado de la Caja.

Del contenido de dicho Informe, al que se puede acceder desde la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), hemos extraído los aspectos más relevantes.

## Los Órganos de Gobierno

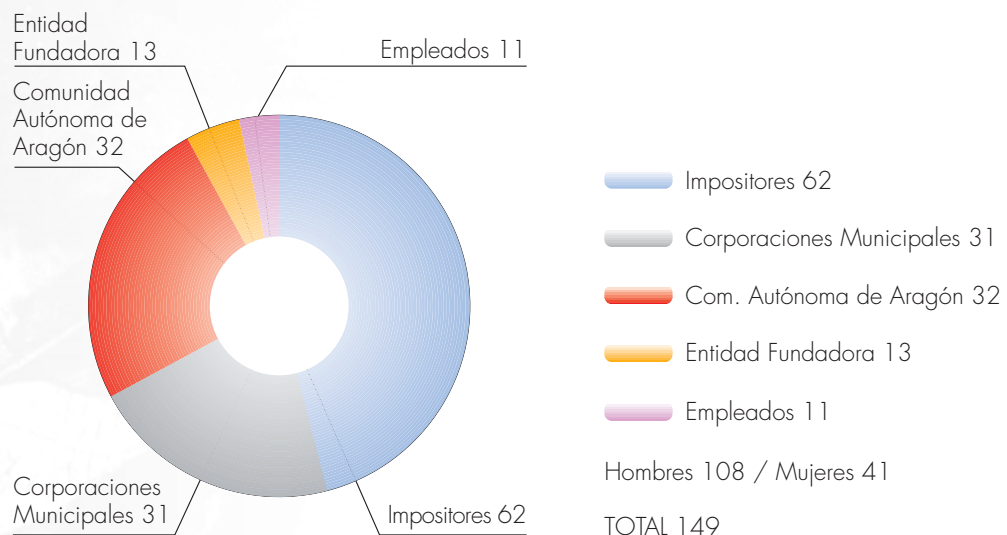
La representación, administración, gestión y control de la Institución, corresponde a los siguientes Órganos de Gobierno:

### Asamblea General

Es el Órgano supremo de Gobierno de la Entidad y ostenta la representación de los intereses de los depositantes y trabajadores, así como de los intereses sociales y generales de su ámbito de actuación a través de los representantes designados por las Corporaciones Municipales, la Comunidad Autónoma y la Entidad Fundadora. Está constituida por 152 Consejeros Generales, que representan a los diferentes colectivos.

A 31 de diciembre de 2008 se encontraban pendientes de designar o proclamar un Consejero General en representación de Corporaciones Municipales y dos en representación de la Entidad Fundadora.

La composición actual de la Asamblea General es la siguiente:

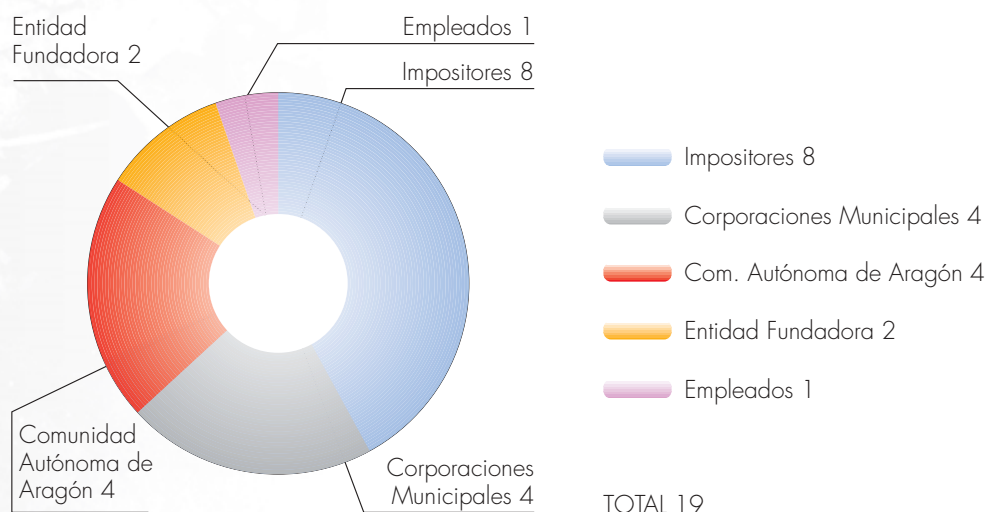


La Asamblea General tiene entre sus principales funciones nombrar a los Vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control, aprobar las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada ejercicio, aprobar la gestión del Consejo de Administración, la Memoria, Balance Anual y Cuenta de Resultados, la aplicación de éstos a los fines propios de la Institución y los presupuestos anuales de la Obra Social y Cultural.

Preside la Asamblea el Presidente del Consejo de Administración que no tiene carácter ejecutivo.

## Consejo de Administración

Es el Órgano que tiene encomendada la administración y la gestión financiera de la Entidad, así como la de su Obra Social y Cultural y ostenta la representación de la Institución. Está integrado por 19 Consejeros elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros.



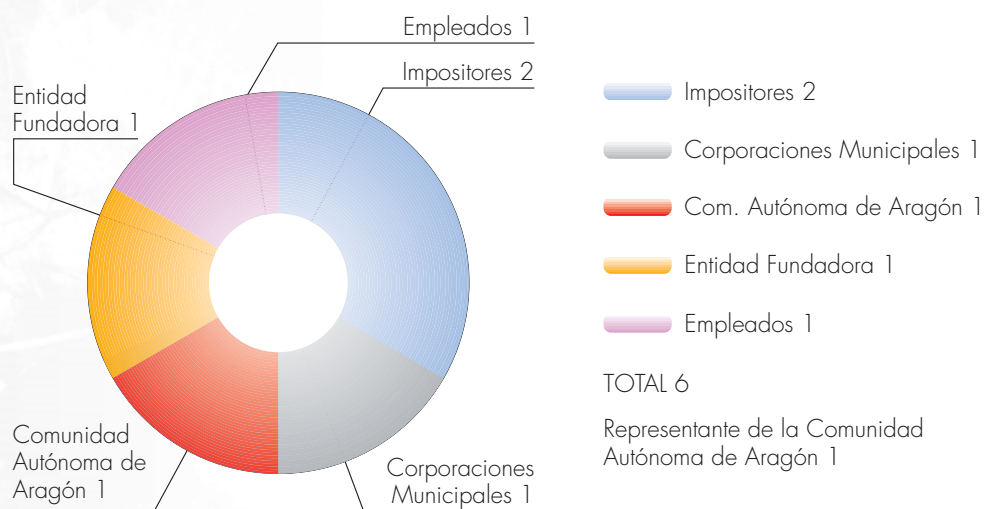
El Consejo de Administración tiene delegadas funciones a las siguientes Comisiones:

- Comisión Ejecutiva.
- Comisión Delegada de Retribuciones.
- Comisión Delegada de Inversiones.
- Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural.

## Comisión de Control

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación marcadas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Está integrada por 6 miembros elegidos por la Asamblea General de entre los que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración.

Forma parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante de la Comunidad Autónoma de Aragón designado por el Gobierno de Aragón entre personas con capacidad y preparación técnica adecuada.



Los miembros de los Órganos de Gobierno son designados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración, sin que la duración del mandato pueda superar los doce años.

Los Estatutos de la Entidad, a cuyo texto se puede acceder desde la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Institución, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

#### REMUNERACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos. *	Importe (miles de euros)
Sueldos y otras remuneraciones análogas	1.213
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	142
<b>Consejo de Administración</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	347
<b>Comisión de Control</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	165
<b>Comisión de Retribuciones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	6
<b>Comisión de Inversiones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	6

\* Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo

No obstante, en el ejercicio de sus funciones, los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución, con excepción del Presidente, en su caso, no disfrutaban de percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento cuya cuantía es fijada por la Asamblea General previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones y dentro de los límites autorizados con carácter general.



## Perfil del Consejo de Administración y de la Comisión de Control

La edad media de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control es de 55 años. El 73% cuenta con estudios universitarios en las ramas de economía, derecho, ingeniería, ciencias y humanidades. Sus actividades profesionales son las de empresarios, profesionales liberales, profesores de universidad, personal de la administración, trabajadores por cuenta ajena y jubilados.

## Las prácticas y criterios de Buen Gobierno aplicados por Ibercaja

En la propia naturaleza de las Cajas de Ahorros, sus actuales Órganos de Gobierno incorporan elementos que contribuyen a garantizar la aplicación general de los principios de Buen Gobierno, entre otros, la independencia, la transparencia y el equilibrio de poder.

Ibercaja tiene el compromiso de estar a la vanguardia de las entidades que conscientemente han tratado de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, garantizando que la actividad económica que desarrolla se desenvuelva dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Como consecuencia de este compromiso, Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en su ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no sólo las obligaciones previstas en las leyes, sino que, su actuación se inspire y guíe por los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

## Composición y actuación de los Órganos de Gobierno

### Representación plural

La estructura de los Órganos de Gobierno de la Entidad impulsa la representación plural de todos los sectores y colectivos del ámbito de actuación de Ibercaja. La representación de los impositores de todas las zonas de actuación supone el 41%, las Corporaciones Municipales el 21%, la Comunidad Autónoma de Aragón el 21%, la Entidad Fundadora el 10% y los Empleados el 7%.

### Independencia

Un valor absoluto de la Entidad es la independencia de sus Órganos de Gobierno, que asegura un perfecto equilibrio en los mismos. En función de la representación de cada uno de los grupos que conforman la Asamblea General ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede ejercer una influencia sobre el poder de decisión de los demás, lo que asegura la autonomía, libertad y pluralidad de los diversos colectivos representados para la toma de decisiones.

### Autonomía e incompatibilidades

Otra vertiente de la independencia es la autonomía que tienen los miembros de los Órganos de Gobierno de las instituciones que los eligen, evitando de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes.

### Capacitación y competencia

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de Ibercaja les proporciona los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas en los Estatutos de la Entidad.



Además de la información facilitada por el Presidente y el Director General sobre cuestiones relacionadas con la coyuntura económica, el sector financiero y la propia actividad de la Caja, en las reuniones del Consejo de Administración y de la Comisión de Control se analizan periódicamente informes específicos sobre las diferentes actividades que son expuestas por directivos y especialistas de la Entidad en los diferentes campos de la economía, las finanzas, el control y la gestión.

## Normas internas y Órganos de Control

Ibercaja tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de Buen Gobierno de la Entidad, entre los que se encuentran:

- **Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores** de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a empleados de la Institución que operan en los mercados de capitales.
- **Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja** que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por los clientes y establece el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja**.
- **Manual de estilo en la Atención al Cliente** que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.
- **Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento** que recoge un Memorandum de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- **Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales** que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.
- **Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal** que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.
- **Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja**, que pretende hacer extensible a los miembros de los Órganos de Gobierno y a los altos Cargos de la Entidad los principios de Buen Gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución.
- **Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista**, que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.
- **Política de Conflicto de Interés**, elaborada en el marco del proceso de adaptación a la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.

## La transparencia en la información

La transparencia constituye para Ibercaja uno de los pilares fundamentales de Buen Gobierno. Una información periódica, sólida y veraz sobre el desempeño de la actividad y el cumplimiento de la misión fortalece la reputación, facilita la labor de los supervisores y refuerza la confianza y fidelidad de los clientes.

### Transparencia en la comunicación corporativa

En la comunicación corporativa importa la claridad de contenidos y su pertinencia, sin olvidar su fluidez, lo que lleva a Ibercaja a mantener una relación dinámica y lo más próxima posible con medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad, como la evolución de los resultados, celebración de consejos y asambleas, nuevos productos, convenios de la Obra Social y Cultural y otras actividades.

Además, la web pública [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) contiene una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de calidad, medioambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social y Cultural y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

### Transparencia en la comercialización de los productos

Ibercaja tiene el compromiso, más allá de sus obligaciones legales, de realizar una publicidad clara y no engañosa, que no pueda generar ningún malentendido a sus clientes. Por ello, la publicidad de Ibercaja y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

En el año 2007 fue creado un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar, está integrado por miembros de Asesoría Jurídica, Red de Oficinas, Calidad y Marketing. Este comité vela por el cumplimiento de la transparencia y claridad en todas y cada una de las acciones de comunicación de la Entidad.

En todos aquellos casos que la norma lo dicta, soportes publicitarios que contienen tipos de interés y precios, Ibercaja remite las campañas publicitarias al Banco de España y Gobiernos Autónomos para obtener su pertinente autorización. Del mismo modo se procede ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Asimismo, es de carácter público la información sobre los productos y servicios ofrecidos a los clientes, incluyendo simuladores en la página web de Ibercaja con los que se puede calcular el resultado de diversas operaciones.

La información se ofrece de manera completa a través de los distintos canales y publicaciones con el objetivo de obtener como resultado la confianza y seguridad de los distintos grupos de interés, incluidos los supervisores. En este sentido Ibercaja se encuentra plenamente comprometida y dispone de controles sobre el cumplimiento de los objetivos relacionados con un nivel óptimo en materia de transparencia.

## Transparencia con los clientes

En referencia a la información transmitida a los clientes, de acuerdo a las Normas de Conducta de la Entidad, la información debe ser clara y de calidad, teniendo presente permanentemente el perfil de riesgo del cliente y conjugando éste con el perfil del producto ofertado, de manera que los clientes perciban el compromiso de la Caja con la calidad.

En este sentido Ibercaja cuenta con procedimientos adecuados para hacer llegar tanto al cliente, como al público en general, información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece y que, entre otras, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Existencia en todas las Oficinas de un Tablón de Información Pública a Clientes en el que, de acuerdo con la normativa vigente, se inserta información de interés para los mismos, entre la que se incluyen las tarifas y comisiones aprobadas por el Banco de España y el sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los Órganos competentes para su resolución.
- La web corporativa de Ibercaja recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados.
- En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.
- El lanzamiento de nuevos productos se apoya con soportes publicitarios y de comunicación en los que se detallan sus características más relevantes, como rentabilidad, comisiones, plazo, etc.
- Todos los soportes publicitarios que contienen tipos de interés y precios de los servicios se someten, antes de su lanzamiento, a la autorización del organismo competente (Banco de España o CNMV).
- Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de una forma clara y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc. para facilitar su decisión.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, se le entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.
- Ibercaja elaboró el año 2007 un código de comunicación publicitaria, llamado «Estilo de Comunicación Ibercaja», en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y en concreto, la transparencia y claridad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con Ibercaja y es de obligado cumplimiento.
- Se ha realizado en el año 2008 una actualización del contenido del Folleto Oficial de Tarifas y Comisiones informando a la clientela, de manera clara, sobre el importe de los servicios que presta la Caja.
- Además, Ibercaja dispone de un Servicio de Atención al Cliente y un Defensor del Cliente, donde son atendidas, tanto quejas y reclamaciones, como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose los Reglamentos de ambos Órganos a disposición de la clientela.

## El control de los riesgos

Ibercaja se encuentra expuesta a distintos riesgos que se hallan ligados a la naturaleza de su actividad. La gestión y control de los mismos constituye un aspecto prioritario y estratégico de cara a garantizar la solidez y el crecimiento sostenible de la Entidad.

En este marco, la Entidad dirige las acciones hacia un **Programa Integrado de Riesgos** en el que se describe la situación actual y las actuaciones dirigidas a optimizar la gestión integral de riesgo en el Grupo Ibercaja, de acuerdo a la normativa que deriva de Basilea II. La metodología de identificación y medición de riesgo abarca los siguientes riesgos: Riesgo de crédito, Riesgo de mercado, Riesgo de tipo de interés, Riesgo de liquidez, Riesgo operacional, Riesgo tecnológico y Riesgo regulatorio.

Por otra parte, la actual crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. En este sentido y bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, Ibercaja adecuó sus políticas reduciendo su exposición al riesgo y potenciando sus sistemas de control para conseguir un sólido perfil financiero.

Consciente de todo ello, la Caja somete de manera permanente la gestión del riesgo a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

### El sistema de control interno

El sistema de control interno operativo en la Entidad cuenta con una estructura sólida encabezada por un **Comité de Auditoría Interna**, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría en el Grupo Ibercaja.

La Dirección de *Intervención General-Dirección de Auditoría Interna y Control* es la encargada de evaluar de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Caja o su Grupo, proponiendo con un enfoque preventivo, recomendaciones para mitigar sus efectos. En el desarrollo de sus funciones cuenta con unidades especializadas en control de riesgos, auditoría interna y supervisión técnica y calidad que identifican los riesgos y elaboran los planes de acción necesarios para mitigarlos.

La actividad relacionada con el Control de Riesgos engloba el Control del Cumplimiento de las normas que puedan originar un riesgo de reputación para el Grupo (Blanqueo de Capitales, Reglamento Interno de Conducta, MiFID, u otras normas), controles relativos al Riesgo de Crédito, al Riesgo de Mercado, al Riesgo Operacional y la Validación de Modelos.

Anualmente, la Dirección de Auditoría Interna y Control desarrolla un Plan Operativo donde planifica los controles y auditorías a realizar para la cobertura de los riesgos del Grupo, acentuando en todo momento la implantación y ejecución de las estrategias y políticas de riesgo de la Entidad y la adecuada aplicación de la normativa vigente.



A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2008, al que habría que añadir los informes y controles elaborados en el ejercicio de la labor de control:

Actividad	Red de oficinas	Auditorías procesos, unidades centrales y grupo		Controles a distancia	
	Informes	Informes sobre actividades, procesos, unidades centrales y grupo	Procesos relacionados con Calidad (**)	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
	501 (*)	41	3	215	39.000
Frecuencia	28 meses	En base a: – Entorno económico – Mapa de riesgos – Requisitos regulatorios	Anual	Sistemático	

(\*) La revisión alcanzó a 455 oficinas sobre las 1.075 existentes a 31/12/2007 lo que supone el 42,53%

(\*\*) Incluye un Informe de auditoría del Sistema de Gestión Ambiental para el Edificio Central, de acuerdo a la norma ISO 14001.

La Entidad, consciente de la necesidad de integrar los resultados económicos con el respeto y la protección del medio ambiente, se encuentra comprometida con estándares internacionales en materia medioambiental. A tal efecto la Dirección de Auditoría Interna evalúa anualmente mediante la revisión de los procedimientos establecidos y la documentación, el cumplimiento e implantación del sistema de gestión ambiental para el Edificio Central conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001.

Adicionalmente, expertos externos evalúan a través de exámenes documentales y la revisión de las instalaciones, el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con aspectos medioambientales. Ambos procesos culminaron con un resultado satisfactorio, derivándose de ellos cinco no conformidades, sobre las cuales la Entidad adoptó medidas de cara a su corrección.

### Prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo

El sistema financiero es en ocasiones el mecanismo que se ha utilizado para el blanqueo de bienes o activos de origen delictivo. El Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, actuando conforme prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello la Entidad cuenta con un Manual de Procedimientos, cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales.

Para el cumplimiento de este compromiso Ibercaja ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales cuenta con un Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, que asume las funciones de Órgano Supervisor, y con la Unidad de Cumplimiento Normativo.

El Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales desarrolla funciones de control, comunicación, análisis y cualquier otro aspecto que pudiera afectar a la prevención de blanqueo de capitales y la Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo.

Como resultado de la gestión a lo largo de 2008 se han analizado 14.525 operaciones con indicios de blanqueo de capitales, fruto de lo cual se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 1.635 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993 y se han tramitado tres expedientes de operaciones con indicios sospechosos.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente y con carácter anual, los Órganos de Control para la prevención del blanqueo de capitales de IberCaja y su Grupo así como los procedimientos relacionados con la prevención del blanqueo, son supervisados por experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado valoró adecuada la situación de la Entidad.

Para hacer una adecuada gestión en materia de prevención del blanqueo de capitales es fundamental la formación de los empleados, conforme recoge la normativa de referencia. Durante el ejercicio 2008, la Entidad ha impartido formación presencial en materia de prevención en blanqueo de capitales y bloqueo de la financiación del terrorismo a 322 empleados de la red de oficinas, entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 1.102 empleados han realizado acciones formativas on-line en materia de prevención de blanqueo de capitales. Como resultado de ambas formaciones un 29,11% de la plantilla recibió durante 2008 formación sobre prevención de blanqueo de capitales.

### Protección al inversor

La entrada en vigor en noviembre de 2007 de la Directiva 2004/39/CE, relativa a los mercados de instrumentos financieros, más popularmente conocida como Directiva MiFID, y la posterior transposición de dicha Directiva al ordenamiento jurídico español en febrero de 2008, ha supuesto importantes modificaciones en lo que respecta a la relación entre las entidades que prestan servicios de inversión y sus clientes para tratar de dar a éstos un mayor nivel de protección.

En relación con lo anterior, la Entidad ha definido formalmente un conjunto de procedimientos referidos, entre otros ámbitos de actuación, a:

- Ejecución y tratamiento de órdenes de clientes.
- Salvaguarda de activos.
- Gestión de conflictos de interés.
- Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas.

La citada Directiva clasifica a los clientes en tres categorías diferentes (minoristas, profesionales y contrapartes elegibles), atribuyendo a cada una de ellas diferentes niveles de protección. En este sentido, IberCaja ha clasificado a la inmensa mayoría de sus clientes (> 99,9%) como clientes minoristas, otorgándoles el máximo nivel de protección que señala la normativa.

Adicionalmente, la Entidad ha extendido la aplicación de los procedimientos definidos, no sólo a los productos de inversión contemplados por la Directiva MiFID, sino a la generalidad de los productos de ahorro que comercializa la Caja. Como consecuencia de ello, la contratación de cada producto de ahorro incluido dentro del Catálogo de Productos de Ibercaja, es objeto de validación para comprobar si el producto se adecua a las características del cliente.

Como complemento a todo ello, se ha protocolizado ante notario el «Contrato-Marco para la Prestación de Servicios de Inversión a Clientes Minoristas» con el propósito de que Ibercaja cumpliera frente a sus clientes las exigencias en cuanto a información previa que les debe ser facilitada, así como centrar los términos generales en los que se va a realizar la prestación de los servicios de inversión.

### Tratamiento de la información-confidencialidad

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas regulado por el respeto a la intimidad y el cumplimiento de la legislación vigente. La Entidad, con el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando de esta manera el adecuado cumplimiento normativo. Para ello el Comité se alimenta de las incidencias, consultas, informes y auditorías emitidas en el ámbito de la normativa.

El tratamiento de la información cuenta entre sus elementos con un Documento de Seguridad donde se define la política de seguridad relativa a los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como un conjunto de normas preceptivas para garantizar la debida confidencialidad del tratamiento de los datos personales.

A lo largo del ejercicio 2008 el Comité ha celebrado 6 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 131 empleados en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Asimismo se ha continuado trabajando durante este ejercicio en los contenidos del curso on-line, el cual se impartirá en el próximo ejercicio.

En el año 2008 han sido 4 el número de reclamaciones formuladas por clientes relativas a LOPD.

### Seguridad

La seguridad operativa es uno de los aspectos más sensibles que tienen las entidades financieras en su relación con los clientes. Los avances tecnológicos están posibilitando la utilización de una serie de canales de atención a distancia que se van configurando como una vía de relación ágil y eficaz, alternativa o complementaria, a la ofrecida tradicionalmente por las oficinas.

Pero esos mismos avances tecnológicos están posibilitando la aparición de nuevas formas delictivas que utilizan procedimientos cada vez más complejos y sofisticados a los que hay que responder con agilidad y extremando los sistemas de seguridad y control.

En este sentido cabe destacar las acciones desarrolladas en relación con la Seguridad de los Servicios Financieros a Distancia. Ibercaja incorporó una serie de medidas para protegerse ante el fraude, modificando los sistemas de acceso a cajeros y banca a distancia, incorporando recomendaciones de seguridad en las pantallas, remitiendo comunicados a sus clientes informando sobre posibles fraudes, actuando con diligencia ante los ataques de *Phishing*, etc.

Por otra parte, para garantizar la seguridad física en las Oficinas, el Departamento de Bienes coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas.

Todas las oficinas de Ibercaja tienen instalados elementos de seguridad avanzados, que cumplen las normas legales, velando por la seguridad de clientes y empleados, para poder minimizar el riesgo de atracos o robos. La información que recoge todas las normas sobre seguridad, está accesible a todos los empleados en la intranet de Ibercaja. Asimismo, la Caja dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de personas y oficinas.

#### **Incumplimientos, multas y sanciones recibidas**

En el año 2008, Ibercaja no ha recibido sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con la salud, la seguridad, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal, la publicidad e información en la comercialización de los productos, el medioambiente y las prácticas antimonopolio.

#### **Ayudas y subvenciones públicas recibidas**

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.



## 4. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible

La humanidad viene enfrentándose desde hace algunos años a grandes retos, como el cambio climático con la modificación de los ecosistemas y la consiguiente escasez de agua, el agotamiento de las reservas petrolíferas, graves desequilibrios económicos, incesantes flujos migratorios, etc., que están incidiendo de forma directa en la sostenibilidad de la tierra y situando a una parte importante de su población al borde de la más absoluta pobreza.

Ibercaja, como entidad financiera con un fuerte compromiso social, se esfuerza mediante su actividad y su estrategia de negocio a contribuir a un desarrollo más equilibrado y sostenible.

### El enfoque de gestión

Ibercaja fue creada con la misión de fomentar el ahorro popular, combatir la usura y ayudar al desarrollo económico y social de las personas y territorios en los que desarrolla su actividad.

Manteniendo ese espíritu fundacional, y mediante un sistema de Gobierno Corporativo en el que participan sus diferentes grupos de interés, Ibercaja ha desarrollado a lo largo de sus 132 años de existencia un modelo de gestión –de claro enfoque social– basado en unos principios de sostenibilidad que han pasado a constituir sus propias señas de identidad, inspirando su **Misión, Visión y Valores Corporativos**.

### Políticas y Principios

#### Misión, nuestra razón de ser

Somos una Caja de Ahorros de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de nuestros grupos de interés. En primer lugar, las necesidades de **nuestros clientes**, diferenciándonos por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de nuestros productos y servicios; **nuestros empleados**, a través del compromiso de la entidad con el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de ellos; y **la sociedad**, ya que nuestro fin último es aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social y Cultural.

#### Visión, nuestra meta

En 2011 Ibercaja habrá consolidado plenamente su **dimensión nacional**, contando con un **negocio diversificado** y un Grupo Financiero potente. Tendremos una **calidad de riesgo** de primer nivel, una **eficiencia** competitiva, una **solvencia** mayor que la mayoría de las entidades, una **calidad de servicio** como elemento diferencial y unas **personas ilusionadas**, profesionales y comprometidas. Y, naturalmente seguiremos siendo una Caja **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

### Valores corporativos

1. **Cercanía:** Tratamos a cada cliente como si fuese único, compartiendo sus inquietudes y conociendo sus necesidades.
2. **Profesionalidad:** Desarrollamos permanentemente las habilidades técnicas y actitudes relacionales de nuestros empleados para prestar un servicio óptimo a nuestros clientes.
3. **Espíritu innovador:** Observamos continuamente los cambios en nuestro entorno y la sociedad para convertirlos en oportunidades que nos permitan satisfacer mejor las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes.
4. **Compromiso:**
  - a. Con la calidad de servicio: Ofrecemos a los clientes productos y servicios de elevada calidad, siempre desarrollando nuestras responsabilidades con una firme vocación de mejora continua.
  - b. Con la sociedad: Apoyamos el desarrollo de los proyectos de la sociedad a través de nuestra actividad financiera y de la Obra Social y Cultural.
5. **Solidez y solvencia:** Nos sentimos seguros por formar parte de un buen equipo que ofrece a los clientes tranquilidad y soluciones financieras a sus necesidades.

### El Plan Estratégico del Grupo Ibercaja 2008-2011

En este Plan se ha actualizado la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad y se han definido los principios sobre los que se basan los objetivos, estableciendo los procedimientos y las actuaciones para conseguirlos.

#### Principales líneas de actuación:

1. **Consolidación de la dimensión nacional** alcanzada en el anterior Plan Estratégico 2005-2007 con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la inversión realizada en la plataforma de oficinas.
2. **Diversificación del negocio** a través del desarrollo y consolidación de estrategias de relación especializadas con segmentos clave de clientes con el objetivo de ganar presencia en segmentos de alto valor (empresas y banca personal) donde la Caja tiene potencial de crecimiento.
3. **Mantenimiento de una calidad de riesgo de primer nivel** a través de la optimización de la gestión del riesgo en la Entidad, entendida de forma global, de modo que se maximice la rentabilidad ajustada por riesgo y se configure como una fuente de ventaja competitiva. Como resultado la Entidad conseguirá seguir manteniendo un ratio de mora inferior al de la media del sector y unos niveles de solvencia entre los mejores de las entidades financieras.
4. **Mejora de la eficiencia** no solamente a través de un mayor volumen sino también trabajando para conseguir unos procesos más eficientes con estructuras más flexibles y un mejor mix de canales de distribución que nos permita una mejora constante de nuestra productividad.
5. **Calidad de servicio diferencial y profesionalidad de nuestra plantilla** impulsando la orientación de toda la Organización hacia el cliente, la calidad y la mejora continua buscando la consolidación de una cultura de excelencia que nos diferencie de la competencia.

En este Plan Estratégico quedan integrados:

El **Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural** que actualiza la política social de la Entidad alineándola con las nuevas demandas de la sociedad, establece las acciones que dan respuesta a dichas demandas y fija los objetivos del período.

El **Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja** en el que se recogen, sistematizan y proyectan en el medio plazo todas las actuaciones de la Caja en materia de sostenibilidad, integrándolas en la estrategia de la Entidad.

El desarrollo de todas estas líneas de actuación permitirá a Ibercaja seguir cumpliendo con su misión de aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social y Cultural.

#### Políticas de Ibercaja referidas al medio ambiente y cuestiones sociales en sus líneas de negocio

Por la propia naturaleza de su actividad, sus principios fundacionales y su enfoque de gestión, Ibercaja no genera, en sus líneas de negocio y en la comercialización de sus productos, impactos negativos medioambientales y sociales.

Es política de la Entidad, en sus inversiones crediticias relevantes, solicitar que en los informes externos de tasación se incluya evaluación del impacto ambiental que pudiera afectar a la edificación y al suelo sobre el que se va a realizar la inversión.

En el análisis de oportunidades de inversión que se realiza en la Dirección de Empresas Participadas se otorga un alto grado de importancia a la evaluación del impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de la actividad de la Sociedad, siendo éste un factor influyente en la toma de decisiones.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de la Caja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural, así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

La actividad de las empresas participadas se encuentra sujeta al cumplimiento estricto de las normas medioambientales que les resulten de aplicación de acuerdo con lo establecido por los Organismos Públicos Competentes.

En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación relevante se mantiene presencia en el Consejo de Administración teniendo, por tanto, influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada, así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con éstos.

Ibercaja no mantiene representación en los Consejos de Administración de las empresas cotizadas en las que su participación supera el 3% y, en consecuencia, no posee en las mismas derecho de voto, aunque, obviamente, sí se mantiene este derecho en las Juntas de Accionistas.

## Principios de sostenibilidad en el modelo de gestión de Ibercaja

Ibercaja basa la sostenibilidad y la responsabilidad con sus grupos de interés en los siguientes principios:

### Crecimiento, Rentabilidad y Solvencia

La Caja viene apostando a lo largo de su historia por una prudente gestión, un riguroso control de los riesgos asumidos y un uso eficiente de los recursos gestionados lo que le ha permitido crecer de forma equilibrada y rentable, adquirir una dimensión nacional y mantener unos adecuados índices de eficiencia, rentabilidad y solvencia.

Ver el capítulo 2. «El Grupo Ibercaja».

### Competitividad y eficiencia

Ibercaja, junto con el resto de entidades financieras, está contribuyendo a hacer del sector financiero español uno de los más eficientes y competitivos, lo que redundará en beneficio del cliente que puede optar por una amplia oferta de productos, a unos precios ajustados y con un alto nivel de calidad en el servicio.

### Generación de riqueza

Mediante su actividad financiera, Ibercaja favorece la creación de riqueza al encauzar el ahorro hacia la inversión productiva.

A través de su participación en proyectos empresariales considerados estratégicos, favorece el desarrollo y reequilibrio territorial al generar riqueza y puestos de trabajo en zonas generalmente deprimidas y con bajos índices demográficos.

Por su parte, las actividades desarrolladas por la Obra Social y Cultural constituyen, también, una vía importante de creación de riqueza y empleo.

Ver el capítulo 7.4.1. «Dimensión económica».

### Exclusión financiera

En pleno siglo XXI la «exclusión financiera» entendida como la imposibilidad de acceder a los productos financieros más habituales se sigue todavía manifestando y sitúa, en muchos casos, a quienes la padecen en el umbral de la exclusión social.

Ibercaja, identificada con sus principios fundacionales, ha desarrollado a lo largo de su historia una extensa red de oficinas que le permiten atender las necesidades financieras de un amplio colectivo de personas que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

Así, el 24,33% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 43,68%, en los de menos de 10.000, siendo Ibercaja la única entidad con oficina operativa en 27 municipios de Teruel, 27 de La Rioja, 25 de Huesca, 14 de Zaragoza, 16 de Guadalajara y 4 de Lérida.



### Integración social

Las Cajas de Ahorros han sido siempre pioneras en la instrumentación de vías de financiación para personas sin avales ni garantías que, por tanto, quedan excluidas de los canales bancarios habituales.

Éste es el caso de los nuevos residentes que proceden de países en vías de desarrollo para los que Ibercaja dispone de una gama de productos específicos que pretenden dar cobertura a sus necesidades, como obtener un crédito, alquilar una vivienda o remesar dinero a sus países de origen, facilitando, a través del acceso a los servicios financieros, su integración social.

La Obra Social y Cultural de Ibercaja está, también, colaborando con diversas instituciones sociales y ONG's, dedicadas a la integración e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.

Ver capítulos 7.1. «Clientes» y 7.4.3. «Obra Social y Cultural».

### Desarrollo y cohesión territorial

Ibercaja viene contribuyendo al desarrollo y la cohesión territorial a través de su actividad financiera –basada en una banca de proximidad–, mediante su participación en proyectos empresariales que generan rentas y fijan población en zonas deprimidas y acercando su Obra Social y Cultural a poblaciones que se ven generalmente privadas de actividades de tipo social, formativo o cultural.

### Acceso a la vivienda

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda, prueba de ello son los más de 13.000 pisos de protección pública financiados desde el año 2005 por un importe superior a los 1.135 millones de euros.

La Caja ha continuado las iniciativas de años anteriores para la promoción de viviendas de protección oficial en régimen de alquiler. Se están rehabilitando dos inmuebles para alquiler y se ha finalizado la construcción y puesta en mercado de 191 viviendas, también en régimen de alquiler, por la sociedad Vivir Zaragoza, S.A., participada por Ibercaja. Asimismo, se encuentra en fase de ejecución el proyecto Arcosur, en Zaragoza, con más del 50% de su edificabilidad destinada a vivienda de protección oficial.

### Cercanía al cliente

Ibercaja ha desarrollado a lo largo de su historia un modelo de gestión de banca al por menor lo que le ha facilitado la cercanía, tanto física como personal, con sus clientes y le ha permitido conocer mejor sus necesidades, dar respuesta a sus demandas e implicarse en sus proyectos.

### Calidad del servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja en la relación con sus clientes es la calidad del servicio. El permanente compromiso de la Caja con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua. El despliegue del Plan de Calidad y Excelencia implementado por la Caja y los avances conseguidos desde su implantación, le han permitido a Ibercaja obtener en 2007 el **Sello a la Excelencia Europea 500+** (Recognised for Excellence 5 Stars) otorgado por **EFQM** (European Foundation Quality Management).

Ver capítulo 2. «El Grupo Ibercaja».

## Transparencia

Las Normas de Conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite y que se concreta en la transparencia en la comunicación corporativa y en la comercialización de los productos, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de los clientes.

Ver capítulo 3. «El Buen Gobierno».

## Educación financiera

En Ibercaja se es consciente de la importancia que tiene para los clientes el conocimiento preciso de las prácticas bancarias, y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios. Por este motivo la Caja trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen un impacto más directo en las economías particulares.

Esta necesidad de información y asesoramiento se hace más necesaria, si cabe, en el actual momento de crisis económica, con situaciones de sobreendeudamiento en muchas familias que se ven con dificultades para responder a una fuerte carga financiera.

Uno de los pilares sobre los que Ibercaja asienta su estrategia de clientes es el asesoramiento financiero. Los empleados de Ibercaja cuentan con una sólida formación en materia económica, financiera y fiscal y los planes de formación desarrollados por la Entidad tienen incorporados módulos de actualización de estos temas, como se detalla en el capítulo 7.2. «Empleados», lo que permite ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

Ibercaja está participando, también, de forma activa en el proyecto «Alfabetización Financiera» que, a nivel sectorial, promueve la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Además, la Caja realiza con carácter general, diversas acciones divulgativas entre las que cabe destacar:

### Cursos, Seminarios y Conferencias

El «**Centro de Formación para la Empresa**» de Ibercaja, desde hace más de quince años, viene presentando una oferta de actividades formativas acorde con las necesidades de las empresas. Dentro de su programación «*Aula de economía para empresarios*» imparte a trabajadores y directivos de todas las áreas empresariales, recursos formativos que les ayudan a gestionar mejor sus negocios en un entorno en constante evolución.

En los **Centros Culturales de la Obra Social y Cultural**, se programan habitualmente conferencias que abordan temas económicos de actualidad, como «*gestión de la economía en tiempos de crisis*», «*la evolución de los mercados financieros*», «*los efectos fiscales de los productos bancarios*», etc.

Existen también otras iniciativas en colaboración con centros docentes y escuelas de negocio como el «**Seminario de Economía y Defensa**», destinado a alumnos de la Universidad de Zaragoza y de la Academia General Militar de Zaragoza, que se viene realizando anualmente.

### Foros, Congresos y Convenciones

Ibercaja participó en el «**II Foro Estratégico del Sector de Cajas de Ahorros**» celebrado por CECA en Madrid en el mes de octubre, bajo el lema «*Las Cajas de Ahorros en los escenarios de la próxima década*», en el que se analizaron los rápidos y profundos cambios (económicos, tecnológicos, regulatorios y sociales) que están experimentando los escenarios en que realizan su actividad las entidades financieras.

Asimismo, la Caja participa habitualmente en el patrocinio de diferentes Congresos y Convenciones, de los que se aporta información en el capítulo 7.4.4. «Ibercaja y la Expo Zaragoza 2008».

#### Publicaciones y Estudios

Entre las publicaciones editadas por Ibercaja cabe destacar:

«**Ibercaja & Empresas**», es un boletín semanal editado por el servicio de Empresas de la Entidad, en el que se recoge un amplio abanico de noticias, productos y servicios que tienen relevancia y utilidad para la gestión de la empresa.

«**Economía Aragonesa**», publicación cuatrimestral editada por el Servicio de Estudios de la Entidad en la que se recoge información sobre la coyuntura económica, estudios monográficos sobre temas relacionados con el desarrollo territorial y los sectores productivos de la región, etc.

A través de la **Fundación de Economía Aragonesa FUNDEAR** –de la que Ibercaja es Patrono– la Entidad viene colaborando en el desarrollo de líneas de investigación y la elaboración de estudios sobre la evolución de la economía aragonesa y sus alternativas de desarrollo.

#### Artículos de prensa y colaboraciones en los medios de comunicación

Ibercaja dispone de un espacio fijo en el Suplemento Dominical del periódico *Heraldo de Aragón* en el que profesionales de la Entidad –especialistas en diferentes materias– expresan sus opiniones y recomendaciones sobre la evolución de la economía, las características de los productos financieros, el uso adecuado de los medios de pago, los procedimientos para afrontar la crisis, etc.

Esas mismas colaboraciones y la inserción de boletines de noticias se están realizando de forma habitual en los principales diarios de información económica del país.

Todas estas comunicaciones pueden encontrarse en [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

Ibercaja está, también, promoviendo entre los jóvenes el conocimiento e interés por el mundo de la empresa mediante el patrocinio, a través de la Fundación «Emprender en Aragón», del programa de televisión «Generación XXI» que realiza Aragón Televisión.

#### Acciones formativas y divulgativas

Ibercaja participa en cuantos encuentros, charlas y acciones formativas se le requieren desde Centros Educativos, Asociaciones y Colectivos Sociales, ONG's, etc.

#### Creación de empleo y desarrollo profesional

Ibercaja favorece la creación de empleo estable y la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la participación, la conciliación de la vida profesional y familiar y unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector.

En el capítulo 7.2. «Empleados» se publican datos sobre todas estas cuestiones.

#### Derechos Humanos

Ibercaja mantiene un firme compromiso de **preservar los derechos de los ciudadanos**, de **evitar cualquier tipo de discriminación** y de **explotación laboral** y de **luchar contra la corrupción** en cualquiera de sus formas, haciendo partícipes de esta responsabilidad a las personas, empresas y colectivos con los que se relaciona.



### Inversión Socialmente Responsable (ISR)

El pasado año, coincidiendo con la celebración de la Expo Zaragoza 2008, se inició la comercialización del Fondo Ibercaja H<sub>2</sub>O y Renovables. Este fondo invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas.

Entre los objetivos fijados para el 2008 se estableció el de ampliar la oferta de esta clase de productos, pero la coyuntura económica actual, la evolución negativa de los mercados y la escasa demanda por parte de los clientes, desaconsejaron su lanzamiento.

En los Planes de Empleo gestionados por Ibercaja Pensión es destacable la incorporación de cláusulas como «se invertirá en empresas socialmente responsables» y «no invertir en corporaciones del sector armamentístico».

Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

Ibercaja evalúa el impacto medioambiental en el análisis de nuevas oportunidades de inversión y en las operaciones de financiación del sector inmobiliario.

### Relación con los proveedores

Ibercaja busca una relación ética y duradera en su relación con los proveedores, basada en la **equidad en el trato**, la **transparencia**, el **cumplimiento de compromisos** y **evitando cualquier posición de dominio**, haciéndoles **partícipes de los compromisos de la Entidad** en materia social y medioambiental.

Ver el capítulo 7.3. «Proveedores».

### El Medio Ambiente

Conscientes de la importancia que tiene utilizar de forma racional los recursos disponibles y preservar el medio natural para disfrute de las generaciones venideras, Ibercaja ha implantado un **Sistema de Gestión Ambiental** interno –para minimizar los impactos ambientales negativos que pueda generar la actividad–, ha definido una **Política de Gestión Medioambiental**, constituido un «**Comité de Gestión Medioambiental**» y ha elaborado un Manual y una «**Guía de buenas prácticas medioambientales**» para su aplicación en la gestión diaria.

Ibercaja está, también, prestando una atención especial a la **financiación e inversión en proyectos** que promueven el desarrollo de nuevas fuentes de energías no contaminantes y favoreciendo, a través de la Obra Social y Cultural, la **divulgación**, la **sensibilización** y la **conservación** de los espacios naturales y del patrimonio cultural e histórico.

Ver los capítulos 7.4.2. «Dimensión Ambiental» y 7.4.3. «Obra Social y Cultural».

### La Obra Social y Cultural

La Obra Social y Cultural constituye para Ibercaja su auténtica razón de ser y la expresión más clara del firme compromiso que tiene asumido la Entidad con las personas y territorios en los que opera.

A través de su Obra Social y Cultural, Ibercaja materializa el retorno a la sociedad de parte de los beneficios generados, complementando, en muchos casos, las actuaciones de las Administraciones Públicas y llegando –igual que con su red de oficinas– hasta los lugares y problemas donde éstas no llegan.



Con su Obra Social, Ibercaja contribuye a impulsar el desarrollo de la sociedad y el bienestar y la calidad de vida de las personas mediante la intensa actividad que viene desarrollando en los campos de la asistencia social, la educación, la investigación, la cultura, el medio ambiente y el patrimonio histórico.

Ver el capítulo 7.4.3. «Obra social y Cultural», de este Informe y la Memoria de la Obra Social y Cultural 2008.

### Estructura de gestión de la sostenibilidad

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja las cuestiones relacionadas con ésta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad, las lidera la Dirección General y son ejecutadas por las diferentes áreas funcionales de la organización.

#### Impulso y Coordinación

El alcance y transcendencia del tema hace que la gestión tenga un sentido transversal dentro de la organización por lo que se ha asignado su gestión a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales de la Caja.

##### Comité de Coordinación Directiva

Presidido por el Director General, lo integran los Directores de las 15 Áreas que constituyen la Estructura Funcional de la Entidad.

Tiene entre sus funciones las de coordinación general de las diferentes direcciones de la Entidad, seguimiento del Plan de Negocio y Presupuestos y elaboración y seguimiento del Plan Estratégico.

##### Comité de Responsabilidad Corporativa

Presidido por el Director General Adjunto - Secretario General, y coordinado por el Jefe de Relaciones Institucionales y Patrimonio, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, evaluar el grado de respuesta de la organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

##### Comité de Calidad Ambiental

Presidido por el Administrador General y coordinado por el Jefe de Calidad de Servicio, lo forman responsables de los principales departamentos implicados en la gestión ambiental y tiene las funciones, la competencia y la autoridad para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental.

#### Ejecución

Los proyectos de mejora son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

## Evaluación y rendición de cuentas

Los retos más significativos a los que se ha enfrentado la Entidad, el modo de gestionarlos y los resultados obtenidos se recogen en la **Memoria Anual** que es sometida –tras su verificación por una firma auditora de prestigio– a la consideración del Consejo de Administración y de la Asamblea General de la Entidad, quedando incorporada en la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

La Memoria Anual de Ibercaja contiene los siguientes informes:

- I Informe Económico y de Actividades.
- II Documentación Legal (contiene el Informe de Gobierno Corporativo).
- III Memoria de la Obra Social y Cultural.
- IV Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

## Avances producidos en materia de sostenibilidad

Ibercaja ha realizado avances significativos en el campo de la RSC, siendo algunos de los más relevantes los siguientes:

Durante el período de vigencia del Plan Estratégico 2005-2007:

- Incorporación en el Plan Estratégico de la Entidad de un **proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**. Como consecuencia del mismo se constituyó el **Comité de RSC**, y se definió el **Modelo de Gestión** de la misma.
- Participación con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CE) en diversos proyectos, como «*Proyecto Piloto Suplemento Financiero*» del Global Reporting Initiative (GRI). Y en los grupos de trabajo «*Memoria Sectorial de RSC*» y «*El Medio Ambiente y las Entidades Financieras*», así como formar parte del «Comité Sectorial de RSC».
- Suscripción de un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón y la Confederación de Empresarios de Aragón –CREA–, en el que se pone a disposición de los empresarios aragoneses una serie de ayudas y subvenciones para facilitar la implantación de un sistema de RSC.
- Elaboración de los Informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondientes a los años 2005, 2006 y 2007. Obteniendo por parte de GRI la mayor calificación para cada uno de ellos.
- Suscripción de un convenio con Expo Zaragoza 2008 mediante el que la Caja se convertía en patrocinador con categoría de socio, de la Exposición Internacional «*Agua y Desarrollo Sostenible*» EXPO ZARAGOZA 2008.
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Habiéndose presentado en el año 2006 el primer reporte de Comunicación de Progreso (CoP).
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas, y presentación del reporte de las actividades de «Gestión de la Diversidad e Igualdad de oportunidades» y «Gestión del Impacto Medioambiental».
- Inclusión de nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores para impulsar el conocimiento y cumplimiento en su cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- Obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos los centros de IberCaja y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Como consecuencia del mismo se constituyó el Comité de Calidad Ambiental y se procedió a la publicación de la Política Medioambiental de IberCaja en la página web.
- Anualmente se realiza la auditoría del Certificado de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de Planes Individuales de Pensiones que evidencia la conformidad a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Implantación de un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo IberCaja.
- Realización de una encuesta bienal sobre «Clima Laboral» a los empleados.
- Adoptar acuerdos con los representantes sindicales de los empleados en materias de «conciliación de la vida familiar y profesional», «operaciones de préstamos de los empleados» y «promoción profesional».
- Creación de un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar, y elaboración de un código de comunicación publicitaria «Estilo de Comunicación IberCaja» en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y en concreto la transparencia y claridad.

## Cumplimiento de compromisos. Año 2008

### Clientes

- Incrementar la oferta de productos de Inversión Socialmente Responsable. *Aplazado.*
- Desarrollar actuaciones que faciliten la accesibilidad a los servicios financieros y sociales a los colectivos de menor renta. *Realizado.*
- Realizar acciones que aumenten la claridad y transparencia en la comercialización de los productos. *Realizado.*

El cumplimiento de estos objetivos se muestra en el capítulo 7.1. «Clientes», por otra parte, la evolución negativa de los mercados y la falta de demanda han desaconsejado la comercialización de algunos productos, como se pone de manifiesto en este capítulo.

### Empleados

- Incorporar a los programas de formación contenidos relativos a la RSC y a la Gestión Medioambiental. *Realizado.*
- Reforzar los mecanismos de diálogo y participación. *Realizado.*
- Avanzar en políticas de igualdad y conciliación. *Realizado.*

El cumplimiento de estos objetivos se explica en los capítulos 6. «Los Grupos de Interés» y 7.2. «Empleados».

### Proveedores

- Progresar en el proceso de homologación. *Realizado.*
- Evaluación del grado de satisfacción de la relación comercial. *Realizado.*

El cumplimiento de estos objetivos está definido en el capítulo 7.3. «Proveedores».

### Medio Ambiente

- Creación de un comité de promotores de buenas prácticas medioambientales. *Realizado.*
- Reducción del consumo de electricidad de la Sede central. *Realizadas actuaciones y en desarrollo.*
- Progresar en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Ambiental. *Realizado.*
- Incrementar las dotaciones de la Obra Social y Cultural destinadas a promover proyectos medioambientales. *Realizado.*

El cumplimiento de estos objetivos está especificado en el capítulo 7.4.2. «Dimensión Ambiental».

### Sociedad

- Apertura del Museo Ibercaja Camón Aznar después de su remodelación. *Realizado.*
- Participación en la Exposición Internacional Expo Zaragoza 2008, mediante:
  - Presencia con pabellón propio en el recinto EXPO.
  - Presentación de tres importantes exposiciones.
  - Patrocinio de conciertos y actos lúdicos.

*Realizado*

- Definición de las actuaciones a realizar dentro del marco de colaboración con Expo Zaragoza 2008, una vez concluida la muestra. Proyecto «Post-Expo». *En proceso.*
- Incrementar las dotaciones de la Obra Social y Cultural destinadas a Proyectos Asistenciales. *Realizado.*

El cumplimiento de estos objetivos está especificado los capítulos 7.4.3. «Obra Social y Cultural» y 7.4.4. «Ibercaja y la Exposición Internacional Zaragoza 2008».

### Propuestas de mejora. Año 2009

La coyuntura económica actual aconseja prestar una atención especial a aquellas cuestiones que constituyen la base principal de la sostenibilidad de la actividad empresarial. Consecuentemente con ello, Ibercaja ha establecido como prioridades en su nuevo Plan Estratégico 2008-2011, consolidar su implantación territorial y fortalecer su estructura de negocio, sin renunciar, por ello, a su firme compromiso social que constituye una de sus principales señas de identidad.



### Ámbito económico

- Consolidar el plan de expansión y la implantación a nivel nacional.
- Atención especial al control de los riesgos y la gestión de la morosidad.
- Mejorar la eficiencia.
- Reforzar la solvencia.
- Seguir avanzando en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes.

### Ámbito medioambiental

- Seguir implementando las medidas fijadas en el Sistema de Gestión Ambiental para reducir los impactos negativos en el Medio Ambiente.
- Impulsar la protección y la sensibilización medioambiental a través de las actividades de la Obra Social y Cultural.

### Ámbito social

- Seguir impulsando las políticas de recursos humanos orientadas a la estabilidad del empleo y la formación y desarrollo profesional.
- Orientar la acción social hacia aquellas nuevas demandas de la sociedad que surgen como consecuencia de la actual crisis económica.

## 5. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos tiene rango constitucional y está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Así sus Principios Fundacionales, su Sistema de Gobierno Corporativo, su Modelo de Gestión y la Acción Social, ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los principios del Pacto Mundial.

Para reafirmar ese compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de Ibercaja en marzo del año 2006 aprobó la adhesión de la Entidad a los diez principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Director General, Ibercaja manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2008.

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Initiative G-3 y su Suplemento para El Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los principios del PM.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2008» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como tercer Informe de Progreso del Grupo Ibercaja.



## Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

### Derechos Humanos

#### Principio UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### Principio DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Las Cajas de Ahorros mantienen el compromiso de no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de las personas que trabajan en dichas instituciones. Asimismo el «Manual de Estilo» de Ibercaja en su compromiso con los clientes recoge, entre otros, el siguiente «*El cliente tiene derecho a un trato digno y no discriminatorio sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.*».

A su vez el carácter social de la actividad financiera de Ibercaja y las actuaciones que realiza su Obra Social y Cultural están enfocadas a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, a favorecer la cohesión social y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Ibercaja cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos de los ciudadanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Cabe destacar que la Institución no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la Entidad, en la normativa publicada en la intranet de la Caja aparecen todas las normas y códigos de obligado cumplimiento, tales como Normas de Conducta, Manual de Atención al Cliente, Manual de Estilo, etc. Asimismo los empleados que se incorporan a la Caja reciben formación específica sobre estos temas.

Además, Ibercaja trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Para reforzar ese vínculo, la Caja incorporó en 2006 dos nuevas cláusulas a los contratos que suscribe con sus proveedores, en las que éstos manifiestan asumir los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

Hay que señalar que dentro de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones es destacable la incorporación de cláusulas como «*se invertirá en empresas socialmente responsables*» y «*no invertir en corporaciones del sector armamentístico*».

Por otra parte, en Ibercaja se rechazan todos aquellos proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el medio ambiente.

## Objetivos de desarrollo del Milenio

El 8 de septiembre del año 2000, la Cumbre del Milenio reunía en la sede de la Organización de las Naciones Unidas en Nueva York a 189 jefes de Estado y de Gobierno. El mensaje fue claro: el fin de la pobreza mundial debe ser una prioridad para todas las naciones, con el compromiso de cumplir los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio antes de 2015.

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Conseguir la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Ibercaja colabora en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio mediante:

1. La implicación y difusión de los objetivos.
2. El apoyo de iniciativas sociales y humanitarias que ayudan a cumplir las metas de cada uno de los objetivos.

En el mes de septiembre, en su «Centro Cultural Ibercaja Actur» de Zaragoza, organizó la exposición **«8 objetivos en juego. Cruz Roja, hacia el cumplimiento de los Objetivos del Milenio»**. La muestra se apoyó con la Conferencia **«Objetivos de desarrollo del milenio»**, impartida por un Técnico de Cruz Roja Española en Aragón, del Departamento de Educación para el Desarrollo y Cooperación Internacional.

También, Ibercaja firmó en el mes de octubre un convenio de colaboración con la Federación de **Medicus Mundi** en España, contribuyendo con 150.000 euros aportados a través de su Obra Social y Cultural. La aportación económica está destinada al proyecto «Apoyo técnico y desarrollo del sistema de atención sanitaria de la población rural de Sikasso y comuna de Dialakorodji», que Medicus Mundi desarrollará en Mali.

La Federación de Asociaciones de Medicus Mundi España tiene como misión contribuir a generar cambios en la sociedad, fomentando una cultura de solidaridad y compromisos ciudadanos que hagan posible la erradicación de la pobreza y permitan que la salud sea un derecho al alcance de todas las personas.



El proyecto al que se destina la aportación económica de Ibercaja va a propiciar el desarrollo de la atención sanitaria en una zona rural de Mali donde la población es extremadamente pobre. Esta colaboración entra dentro de la línea de actuación de la Entidad, que presta su apoyo a todos los proyectos que tengan como finalidad mejorar la calidad de vida de los sectores más desfavorecidos de la sociedad. En este caso, en concreto, el convenio se engloba dentro de las acciones de Ibercaja de ayuda al Tercer Mundo.

## Prácticas de seguridad

Ibercaja contrata los servicios de seguridad a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada en la que se establece una intensa intervención en la organización y desarrollo de las actividades de estas empresas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que tienen la misión constitucional de proteger los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y garantizar su seguridad. La citada Ley recoge en su régimen la sanción de actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

## Jornada por la Integración

Ibercaja, conjuntamente con **Disminuidos Físicos de Aragón**, organizó la «**XI Carrera Popular por la Integración**»; más de 15.000 personas participaron en la prueba, que a diferencia de otras, no es una carrera competitiva sino que busca la participación de la gente y es una llamada a la solidaridad, la igualdad y la integración.

## El acceso físico a las oficinas

Ibercaja lleva a cabo un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. Desde el año 2005 se ha efectuado la conversión de gradas a rampa en 59 oficinas, habiéndose realizado la conversión en 19 de ellas durante el año 2008. Todas las oficinas de nueva apertura, a partir del año 2005, incorporan rampa de acceso.

*Información sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en el capítulo 7.4.3. de la Obra Social y Cultural se detallan algunas actuaciones.*

## Relaciones Laborales

### Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### Principio CUATRO

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## Principio SEIS

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por Acuerdos con los Representantes de los Trabajadores.

En este Informe se recogen de forma amplia y detallada las actuaciones de la Entidad con sus empleados, los procesos de selección, formación, desarrollo profesional, etc. Hay mención expresa a sus relaciones laborales y sindicales. Igualmente se detallan las cuestiones relativas a la seguridad y prevención de riesgos laborales.

*Información pormenorizada sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el capítulo 7.2. «Empleados».*

## Medio Ambiente

### Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

### Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el Medio Ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de su Obra Social y Cultural, a su defensa y recuperación.

En el año 2007 Ibercaja implantó un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos sus centros de trabajo, obteniendo el Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el Sistema en la Sede Central. Éste ha sido renovado en el mes de noviembre de 2008, evidenciando la conformidad con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

*Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el capítulo 7.4.2. «Dimensión ambiental».*

## Lucha contra la corrupción

### Principio DIEZ

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Ibercaja está plenamente comprometida en la lucha contra la corrupción, el blanqueo de capitales, la extorsión y el soborno. Para ello tiene establecidos en la organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

Para apoyar este Principio, en el año 2007 se elaboró un Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja.

Asimismo, los empleados de la Caja reciben formación específica sobre este Principio del Pacto Mundial.

*La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el capítulo 3. «El Buen Gobierno».*

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## 6. Los Grupos de Interés

### 6.1. Composición

Constituyen «Grupo de Interés» para Ibercaja todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus «Grupos de Interés»:

Los clientes

Los empleados

Los proveedores

La sociedad en una triple dimensión:

Económica

Social

Medioambiental

### 6.2. Participación

Dos son los principales canales de participación y comunicación de Ibercaja con sus Grupos de Interés: los **Órganos de Gobierno** y la **Red de Oficinas**.

La naturaleza jurídica de Ibercaja le otorga la singularidad de tener incorporados sus Grupos de Interés en los Órganos de Gobierno de la Entidad. Dichos Órganos de Gobierno –que tienen entre sus funciones las de representación, administración y control de la Institución– están integrados por representantes de diferentes colectivos que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de la Entidad.

#### Integrantes de los Órganos de Gobierno / Grupo de Interés representado

- |                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| • Impositores                  | Clientes  |
| • Corporaciones Municipales    | Sociedad  |
| • Comunidad Autónoma de Aragón | Sociedad  |
| • Entidad Fundadora            | Sociedad  |
| • Empleados                    | Empleados |

Por otra parte, el modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado la Caja le permite contar con una extensa Red de Oficinas que favorecen la cercanía al cliente –y a su entorno– y facilitan la relación, la comunicación y la implicación en sus demandas y proyectos.

Además, Ibercaja, consciente de que la comunicación y la transparencia son la base de la confianza y ésta, a su vez, uno de los pilares que sustentan la fortaleza del Sistema Financiero, pretende proporcionar una correcta comunicación con el fin de generar una relación estable con sus Grupos de Interés, que le garanticen el éxito y el desarrollo futuros.



Para favorecer la misma y facilitar la recepción de sus mensajes, la Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, mediante el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

- **TRANSPARENCIA** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **VERACIDAD** de forma que se responda a las demandas de información de los Grupos de Interés con la precisión necesaria.
- **DILIGENCIA** y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.
- **NEUTRALIDAD**. Todos los Grupos de Interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- **CONCILIACIÓN** comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

Ibercaja tiene establecidos, entre otros, los siguientes sistemas de comunicación:

### Con los clientes

**La web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).** El cliente puede comunicarse con Ibercaja a través de la misma así como por vía postal, telefónica y la siguiente dirección electrónica **[atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es)**

*El Servicio de Atención al Cliente*, cuya misión es recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.

*El Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros*, con plenas competencias en materia de resolución de quejas y reclamaciones.

*Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros*, organismos supervisores a los que los clientes pueden acudir en función de las reclamaciones de que se trate.

*En el capítulo 7.1. «Clientes» se facilita información sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en la Entidad.*

*Encuestas de opinión* mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja.

Específicamente dirigidos al sector empresas, como muestras de apoyo y reflejo del compromiso de Ibercaja con la sociedad:

*EXPOPYME-08, III Salón Profesional de Productos y Servicios para la pequeña y mediana empresa*, que se celebró en el mes de noviembre en Málaga. Ibercaja es colaborador de este evento que ya desde su primera edición se vislumbró como el salón nacional más importantes del sector.

El boletín informativo *Ibercaja & Empresas* publicado en los principales diarios de información económica, es una de las piezas de comunicación externa utilizadas para transmitir al mercado el Proyecto de Ibercaja Empresas. En el mismo se tratan un amplio abanico de noticias, productos y servicios que tienen relevancia y utilidad en la gestión de la empresa. Su periodicidad ha pasado a ser en este año 2008 semanal.

También Ibercaja ha participado en el *Congreso Nacional de Finanzas* que durante el año 2008 ha celebrado jornadas de trabajo en Valencia, Barcelona, Bilbao y Madrid.

En el mes de diciembre Ibercaja ha patrocinado, a través de la «Fundación Emprender en Aragón», el programa de TV «Generación XXI», concurso de emprendedores que con 13 capítulos se emitirá a partir del próximo mes de enero en Aragón Televisión.

## Política de comunicación y participación de empleados

Ibercaja apuesta por un modelo de gestión de personas basado en la comunicación y transparencia. Para ello, cuenta con diversas herramientas que le permiten conocer el grado de satisfacción de sus empleados, fomentar su participación o mantenerlos permanentemente informados de asuntos relativos a Recursos Humanos.

*Convención anual de Directivos*, en la que el Presidente y el Director General analizan la evolución de la Caja al cierre del ejercicio y los principales retos y acciones previstas para el siguiente año.

*Encuentros con la Dirección*, reuniones de directivos con empleados de la red de oficinas, presentación de proyectos, seminarios formativos, etc.

*Encuestas de Clima Laboral*. La participación de los empleados en la mejora continua, constituye sin duda otro de los pilares sobre los que se asienta la política de Recursos Humanos. Por ello, desde el año 2005 y con una periodicidad bienal, la Caja realiza una Encuesta de Clima Laboral a toda la plantilla, con el fin de conocer la evolución de la opinión que tienen los empleados sobre los principales aspectos que intervienen en su actividad diaria y poder identificar nuevas oportunidades de mejora.

A la luz de los resultados obtenidos en las dos encuestas realizadas hasta la fecha, la Caja ha puesto en marcha distintas acciones de mejora en los siguientes ámbitos: Conciliación Vida Familiar – Laboral, Sistema de Beneficios Sociales, Desarrollo Profesional, Formación y Comunicación.

*Servicio de Atención al Empleado y Jubilado*. A través de este servicio, se canalizan todo tipo de dudas, consultas, quejas, peticiones de asesoramiento y solicitudes de financiación, tanto de empleados en activo como jubilados. En el año 2008 se han atendido 5.488 consultas, lo que representa una media de 23 consultas al día.

*Nuevo Boletín Mensual «RRHH-INFORMA»*. A comienzos de 2008, la Dirección de Recursos Humanos dio un impulso definitivo al plan de comunicación y transparencia de RR.HH. con la puesta en marcha de un nuevo boletín mensual que recoge nuevos indicadores en relación con los siguientes temas: nuevas incorporaciones, nombramientos, ascensos, premios, jubilaciones, formación, etc.

El boletín mensual contiene además nuevas secciones que facilitan la divulgación de temas de interés general para la plantilla: ¿Sabías qué?, La nómina del día..., Apuntes sobre Responsabilidad Social Corporativa y Recomendaciones en Prevención.

Sección	Temas publicados
<i>¿Sabías qué?</i>	Perfil de la plantilla, Información fin Plan Estratégico, Ayudas de guardería y para la formación, Plan de Pensiones de empleados, Información disponible a través del Portal del Empleado, Actualización de datos personales y familiares...
<i>Apuntes sobre RSC</i>	¿Qué es la RSC?, Ibercaja y el Desarrollo Sostenible, Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas...
<i>Recomendaciones en prevención</i>	Primeros auxilios, Consejos para viajes al extranjero, La postura en el trabajo, Tratamiento de la hipertensión arterial, Manejo del extintor, Consejos para una vida sana, Botiquín en oficinas, Cuidado de la espalda...

Con esta nueva línea de comunicación, la Caja pretende responder a una de las principales demandas manifestadas por la plantilla. Por otra parte, Recursos Humanos está abierto, en todas sus unidades, a responder a las necesidades de información de los empleados, por el procedimiento que consideren oportuno (correspondencia interna, teléfono, correo electrónico, entrevista personal...).

*El Portal del Empleado* es una herramienta que cuenta con elementos y prestaciones básicas como consultas de datos personales, formación on-line, noticias, tablón de anuncios, etc. Es un instrumento vivo que incorpora constantemente prestaciones de utilidad para los empleados. En aspectos de comunicación cabe destacar las siguientes:

#### El Director de RR.HH. responde

Canal de comunicación disponible para trasladar dudas, sugerencias, inquietudes, directamente al Director de Recursos Humanos. En 2008 han sido contestados por la Dirección de RR.HH. un total de 62 correos.

#### Grupo Cultural Recreativo

Patrocinado por Ibercaja para sus empleados, en él se impulsan y realizan diversas actividades lúdicas que favorecen la relación social entre los mismos. Se constituye en secciones correspondientes a cada una de las modalidades de actividad y anualmente se realiza el «Campeonato Interprovincial de Empleados» con la celebración de diversas competiciones.

#### Ibercaja Solidaria

En 2008, la Caja ha puesto a disposición de aquellos empleados que de forma desinteresada participan en actividades de Fundaciones, Organizaciones o Asociaciones sin ánimo de lucro, un espacio virtual en el Portal del Empleado, donde se recoge información detallada de cada una de estas entidades e instituciones en las que participan, así como la forma de poder colaborar con las mismas.

Este es un espacio abierto, donde cualquier empleado que forme parte activa de alguna organización solidaria puede aportar información y animar al resto de empleados a colaborar en su tiempo libre en alguno de los proyectos propuestos.

#### Noticias Ibercaja

Recogen la actividad de la Caja, la Obra Social y Cultural y la Institución en general que por su contenido es de interés para los empleados. La media es de cuatro a la semana.

### Crónica Ibercaja

Revista de publicación bimestral que contiene artículos sobre la Actividad Financiera, la Red de Oficinas, los Empleados, la Obra Social y Cultural, el Patrimonio, etc.

En la *Intranet* se pueden encontrar, entre otras

### Información Diaria

Es el medio de divulgación interno que diariamente informa a cada empleado, en su puesto de trabajo, de los aspectos novedosos de carácter comercial, operativo y funcional, de Recursos Humanos y de la Obra Social y Cultural, dando acceso a las instrucciones y normativa que en su caso puedan precisar para su gestión.

### La Normativa de Ibercaja

Es el conjunto de instrucciones, normas, referencias e indicaciones, de carácter comercial, operativo o funcional, y de obligado cumplimiento, accesible en cada puesto de trabajo, que constituye la única y común referencia de la normativa interna.

### Los Comunicados de las Centrales Sindicales

Espacio que la Entidad pone a disposición de todas las centrales sindicales y de los comités de empresa para facilitarles la labor de información con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

### Con los proveedores

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.
- Entrevistas de evaluación.

Cumpliendo uno de los compromisos establecidos el pasado año, en 2008 se ha iniciado el envío de encuestas a los proveedores más importantes de la Entidad para que evalúen el grado de satisfacción en su relación comercial con Ibercaja.

### Con la sociedad

#### Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero

En 2008 la Confederación Española de Cajas de Ahorros ha promovido la elaboración de un estudio de materialidad que ha permitido identificar los asuntos más relevantes para los grupos de interés y recogerlos en el Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero.

Ibercaja ha sido una de las Cajas de Ahorros que ha promovido y financiado dicho estudio en el que se ha contado con la opinión de expertos en distintas áreas del desarrollo sostenible.

#### El Consejo de la Ciudad

El Consejo de la Ciudad se configura como un mecanismo participativo de carácter consultivo de las principales organizaciones económicas y sociales de un municipio que incide especialmente en el campo del desarrollo local y de planificación estratégica urbana.



Ibercaja es miembro del Consejo de la Ciudad de Zaragoza, formando parte de su Plenario y su Comisión Permanente, junto con los representantes de los grupos municipales y de entidades sociales, universitarias, empresariales y sindicales.

Ibercaja conoce, también, las demandas y expectativas de la sociedad a través de:

- La relación fluida con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Centros Educativos, Colectivos, ONG's, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizadas para valorar el grado de aceptación de las actividades.
- La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Las evaluaciones realizadas por los usuarios y participantes en programas y actividades de los Centros de la Obra Social y Cultural.
- La participación en Organizaciones, encuentros, foros e iniciativas.

## 7. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés

### 7.1. Clientes

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, colectivo agrícola, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

#### MiFID

La entrada en vigor de la Directiva MiFID ha sido para Ibercaja una oportunidad para reforzar uno de los aspectos que siempre ha distinguido a la Caja en el trato con sus clientes: aumentar el nivel de información y protección que se otorga a los clientes que invierten en productos financieros. Desde el 1 de noviembre de 2007, no sólo se está aplicando lo que indica la Directiva en cuanto a protección a clientes que invierten en Fondos de Inversión y en Valores, sino que se ha extendido también la protección a todos los que contratan cualquier producto de ahorro.

Con todo ello, Ibercaja cumple el objetivo interno de realizar acciones que aumenten la claridad y transparencia de la comercialización de los productos: en todos los casos, se comprueba que el nivel de riesgo del producto no exceda de los porcentajes que el cliente, por el perfil de riesgo que tiene, sería recomendable que contratase.

#### TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

	2005	2006	2007	2008
Número total de clientes	2.231.555	2.305.172	2.395.048	2.298.083
<b>Tipología de clientes (número)</b>				
Particulares	2.107.471	2.170.998	2.229.514	2.147.372
Jóvenes (< 25 años)	258.747	257.397	273.673	416.044
Mayores (> 65 años)	430.368	444.605	352.457	381.771
Inmigrantes	119.892	142.191	319.209	298.904
Empresas	85.525	86.402	67.418	53.298
Instituciones	38.559	47.772	52.100	45.968
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,33	15,47	15,54	16,32
Número de clientes nuevos	194.333	164.349	182.327	126.089

#### Economías domésticas

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo y bienestar la Caja viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitar a sus miembros el acceso a los servicios financieros en condiciones ventajosas.

En el año 2008 se ha puesto a disposición de los clientes un nuevo servicio: el «Recibo estable», que permite realizar un pago único y constante mensual para los recibos domiciliados. Se trata de un servicio que, en un momento en el que las economías domésticas han visto mermada su capacidad de gasto, aporta tranquilidad a los clientes que pueden conocer la cantidad exacta que van a pagar cada mes sin sufrir los altibajos que se producen a lo largo del año, facilitando el llegar a fin de mes y evitando descubiertos inesperados en épocas en las que los gastos son mayores.

Actualmente el incremento del desempleo es una de las mayores causas de preocupación en general. Los clientes de Ibercaja pueden contratar el «Plan Triple Protección», un seguro que en caso de desempleo paga una cantidad mensual al cliente para complementar el subsidio de desempleo.

Durante el año 2008, con motivo de la celebración de la Expo 2008 en Zaragoza, Ibercaja ha fomentado la comercialización de la «Tarjeta Fluvi». Se trata de un producto que además de cubrir las necesidades familiares de los clientes como medio de pago en el transporte urbano, o en otros servicios como determinados parkings públicos, o parques de ocio, conlleva un programa de desarrollo sostenible, que trata de crear y favorecer hábitos, usos y comportamientos cotidianos respetuosos con el medio ambiente, como el ahorro de agua, electricidad y gas en los domicilios, el fomento de la utilización del transporte, parkings públicos y puntos limpios, etc.

Ibercaja trata de ofrecer productos y servicios que den respuesta a las necesidades reales de los clientes. En esa línea se ha realizado un análisis de las necesidades que tienen los diferentes segmentos, informándose éstas en la ficha comercial del cliente, consiguiendo así una comercialización dirigida a cubrir anticipadamente las necesidades concretas de los clientes.

### Acceso a la vivienda

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su trayectoria por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda de protección oficial.

En el año 2008 cabe destacar las siguientes actuaciones:

- Ibercaja colabora con las Comunidades Autónomas de La Rioja y Madrid en la financiación de viviendas sociales y con el Gobierno de Aragón en la tramitación de altas en el Registro de viviendas de Protección Oficial de Aragón.
- Se ha continuado prestando una atención especial a las viviendas sociales, realizándose actuaciones por un total de 318 millones de euros, que se han materializado en 3.668 viviendas.
- Ibercaja ha actualizado todos los documentos, presentaciones de productos de financiación, etc. para adaptarlos a la Nueva Ley de Modernización del Mercado Hipotecario.
- También la Caja se ha adherido al acuerdo firmado el 29 de abril de 2008 entre el Gobierno, Instituciones Financieras, Colegios de Notarios y Registradores para facilitar la ampliación de plazo de préstamos hipotecarios a particulares estableciendo la gratuidad de los costes inherentes a los procesos (impuesto de Actos Jurídicos Documentos, comisiones bancarias y aranceles notariales y registrales).

Además para cubrir situaciones imprevistas, la Caja comercializa los seguros de:

- Protección de pagos, que garantiza el pago temporal del préstamo (sea hipotecario o no) cuando se produce una baja temporal por enfermedad, accidente o desempleo.

- Seguro aval hipotecario. Facilita el acceso a la vivienda para aquellos clientes de menor poder adquisitivo (inmigrantes, jóvenes, economías domésticas...).
- Seguro Vida Riesgo que en situaciones no deseables cubre parte de las necesidades familiares.

## Los jóvenes

El modelo de gestión que Ibercaja viene siguiendo tradicionalmente con niños y jóvenes, evidencia claramente la dualidad de compromisos que como entidad financiera y como entidad implicada socialmente tiene Ibercaja.

Desde un punto de vista puramente financiero la Caja se esmera en promover la cultura económica y en atender todas las posibles necesidades financieras de sus clientes manteniendo una de las ofertas más completas de mercado. Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, y donde el factor precio queda en muchos casos en segundo lugar en favor de evitar la exclusión financiera de estos clientes.

La oferta financiera se acompaña periódicamente de promociones para familiarizar a los niños y jóvenes en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

Su dedicación por lograr una total adecuación de esta oferta a la realidad de los clientes, ha llevado a Ibercaja a tener unos productos perfectamente diferenciados en dos segmentos: niños y jóvenes.

La oferta que ha ido poniendo en marcha para los niños puede considerarse ya completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que tanto Ibercaja como los padres persiguen para estas edades:

- **La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro. Para promover todo ello, la apertura de la cuenta se realiza con un primer ingreso de Ibercaja (que puede sustituirse por un regalo) y posteriormente se realizan sorteos de regalos periódicos. La cuenta está además especialmente diseñada para ir adaptándose a la realidad del niño evitando tener que ir cambiando de cuenta al hacerse mayor.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

- **El Ahorro + Joven:** cuenta de elevada retribución a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios...
- **El Plan de Ahorro + Joven:** programa de ahorro de elevada rentabilidad, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

- **Web Dibercaja:** es una web dirigida a niños con un enfoque de carácter lúdico-educativo puesta en marcha para familiarizar a éstos con las nuevas tecnologías y promover un uso responsable de la Red. Dibercaja fue elegida como una de las web finalistas de los Premios del Día de Internet.
- **Diberlibros:** iniciativa dirigida a promover el hábito de la lectura entre los niños utilizando por una parte, como regalo, ediciones físicas infantiles de grandes obras de la literatura española adaptadas para niños (*El Quijote*, *El Lazarillo*...) y por otra, aventuras gráficas interrelacionadas con el libro, en la web Dibercaja.



- **Eventos infantiles** realizados directamente o mediante patrocinio para ofrecer una alternativa de ocio a los niños en períodos vacacionales. Ejemplos de ello son la Feria Infantil de Navidad de Zaragoza, que patrocinada por Ibercaja y la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, tiene lugar desde hace varios años en Zaragoza durante 5 días, el concierto de villancicos, etc.
- **Actividades culturales:** con apoyo de la Obra Social se llevan otras muchas actividades dirigidas a reforzar la labor educativa de padres y colegios a lo largo del año en todo el territorio nacional.
- **Programas sociales:** Ibercaja está presente asiduamente en diversos programas de carácter social dirigidos directa o indirectamente a los niños como son:
  - La participación desde su puesta en marcha, en el mantenimiento del Carné Familiar, proyecto social de la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, dirigido inicialmente a identificar y apoyar a los miembros de las familias numerosas.
  - El apoyo a la Federación Aragonesa de Familias Numerosas, que ha dado pie además al patrocinio del congreso nacional de familias numerosas que tuvo lugar en el verano 2008 al abrigo de la Expo.
  - El patrocinio del Servicio de Orientación Profesional que CEPYME Aragón presta regularmente a los colegios y alumnos interesados.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas más completas del mercado. Dentro de la misma se ha ido dando un peso cada vez más significativo a los productos y servicios sin comisiones o costes al ser éstos los más adecuados para lograr la integración financiera y social de aquellos:

- **Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que Ibercaja ofrece exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero en cualquier momento o lugar.
- **Los préstamos de mediación ICO,** aun sin generar beneficios financieros al no tener intereses ni comisiones, son también soluciones que el joven tiene disponibles en todas las oficinas para resolver sus necesidades habituales: la compra aplazada de un ordenador con conexión a Internet o el pago fraccionado del carné de conducir.

Por este motivo se ha seguido participando en la línea de mediación «**ICO - PLAN AVANZA 2008**», prorrogada en el año 2008, cuya finalidad es facilitar el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones a varios colectivos entre los que se encuentran los ciudadanos en general y, en particular, los jóvenes, los universitarios, y también los comercios y las empresas.

Durante el año 2008 se han formalizado 413 operaciones por importe de 404.145 euros del préstamo Carné de Conducir «**ICO DGT**».

A ello se une una amplia gama de productos y servicios específicos para jóvenes capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

Como el **Plan Multiplán Juvenil**, que facilita el ahorro a los jóvenes para poder realizar un postgrado o pagarse un año de carrera en el extranjero (Programa Erasmus).

Ibercaja considera a estos clientes por su valor potencial o valor en vida y no por valor inmediato que generalmente suele ser escaso.

Los jóvenes tienen su propia web dentro la web institucional de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: servicio de ventas de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc.

Tres son, no obstante, los elementos más representativos del hacer de Ibercaja en favor de la integración social de los jóvenes: el **Carné Joven**, la **Hipoteca Joven** y la **Renta Básica de Emancipación –RBE–**.

Aunque se trata de programas ya consolidados a nivel nacional, Ibercaja ha sido una de las entidades financieras pioneras y ha contribuido significativamente a hacer de ellos lo que son:

- Ibercaja ha sido la iniciadora desde 1988 del programa **Carné Joven de Aragón y La Rioja**, manteniéndose ininterrumpidamente hasta la fecha. La activa implicación de la red de Ibercaja en difundir este elemento creado a favor de la movilidad juvenil hace que sean estas comunidades unas de las que mayor índice de penetración del Carné tienen.
- Respecto a la **Hipoteca Joven**, como quiera que el acceso a la vivienda es una de las mayores preocupaciones que hoy tienen los jóvenes, además de participar asidua y activamente en los programas de vivienda protegida, Ibercaja es también la entidad colaboradora de una gran parte de los Ayuntamientos y Comunidades Autónomas que han ido poniendo en marcha programas Hipoteca Joven. Así ha renovado convenio con el Gobierno de La Rioja, Ayuntamientos de Huesca, Monzón, Valencia y Tarrasa, y con el de Zaragoza el Convenio «Hipoteca Joven Zaragoza Joven».
- En el año 2008, por las diferentes líneas de financiación que Ibercaja ha puesto a disposición de los jóvenes, se han formalizado 3.253 operaciones por un montante total de 273 millones de euros, de los que el 95% se ha destinado a la compra de vivienda.
- El programa **Renta Básica de Emancipación**, consiste en ayudas dirigidas a promover la emancipación de los jóvenes, puestas en marcha por el Gobierno en colaboración con la CC.AA. en 2008. Aunque ha contado con una amplia participación de entidades financieras, ha sido Ibercaja una de las más activas colaboradoras en su puesta en marcha y en su difusión entre los usuarios potenciales. Ibercaja ha pasado a considerar la colaboración en la tramitación de estas ayudas como un servicio propio más, dedicando esfuerzos y recursos no sólo a su tramitación sino también a su difusión y a la resolución de incidencias de los usuarios, habiéndose tramitado un total de 2.725 rentas básicas. El programa continuará a lo largo de 2009.

En el campo de la Formación, Ibercaja pone a disposición de los jóvenes unos productos específicos de financiación de matrículas, cursos de postgrado, estancias en el extranjero así como «**el Anticipo de Beca**» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.

Los Centros Culturales, Bibliotecas y Salas de Estudios de Ibercaja orientan sus actividades prioritariamente a los jóvenes. Se colabora con diversas Universidades en proyectos docentes y de investigación y con los Centros Educativos en programas de orientación universitaria y profesional y en actividades didácticas complementarias de la formación impartida en las aulas.

Ibercaja apoya, también, iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como las Olimpiadas Matemática, Física y de Biología, en su fase aragonesa, las Becas Erasmus o los Juegos Deportivos de La Rioja y convoca anualmente diversos Concursos, Premios y Becas de Perfeccionamiento que abarcan las diferentes disciplinas del saber.

En el año 2008 se han convocado las siguientes becas y premios:

- «Becas de ampliación y perfeccionamiento de estudios para titulados superiores de diseño».
- «Becas nacionales Ibercaja de excelencia en investigación».
- «Becas postdoctorales Ibercaja de excelencia en investigación».
- «Becas de continuación de estudios y perfeccionamiento para músicos».
- «Becas para estudios musicales de perfeccionamiento Ciclo Jóvenes Interpretes».
- «Premio de Pintura Delegación del Gobierno» en Aragón.
- «Certamen nacional jóvenes creativos Ibercaja-Diario de La Rioja».
- «Premio Ibercaja de pintura joven», convocado a nivel nacional.
- «Premio de derecho privado Castán Tobeñas».
- «Concurso Ibercaja Reporteros en la Red».

El **Laboratorio Virtual Ibercaja (LAV)** es un proyecto de la Obra Social y Cultural cuyo principal objetivo es facilitar la comprensión de los conceptos científicos mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello el LAV ofrece su aula a través de su página web [www.ibercaja-lav.net](http://www.ibercaja-lav.net).

**Zentrumclip** es un taller abierto para jóvenes, equipado con las últimas tecnologías para la edición y producción de vídeo en alta definición y punto de encuentro para compartir las experiencias, aprender y desarrollar la creatividad en este campo.

## Los nuevos residentes

El número de inmigrantes ha crecido de forma significativa en España, siendo 2007 el año en el que se produjo el mayor aumento de los últimos tres años, como se pone de manifiesto en los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística. Su presencia se destaca también en Ibercaja en donde este colectivo representa más del 9% del censo total de clientes.

Conocedores de las dificultades con las que se encuentran, sus escasos recursos, su bajo nivel de bancarización, y la desconfianza con la que, en muchos casos, se enfrentan al sistema por las experiencias vividas en sus países de origen, Ibercaja sigue comercializando una serie de productos y servicios específicos que se diseñaron para tratar de dar respuesta a sus necesidades y evitar su exclusión financiera.

Entre estas necesidades destacan por su importancia el **acceso al crédito**, el **alquiler de vivienda** y el **envío de remesas** a sus países de origen. Para cubrirlas Ibercaja ofrece, entre otros, los siguientes productos:

### Acceso al crédito

Ibercaja dispone de dos vías para favorecer el acceso al crédito a estas personas: los **Microcréditos** y el **Monte de Piedad**.

La Caja firmó el 5 de diciembre de 2008 el convenio de colaboración entre AVALLA y varias entidades financieras por lo que no se ha realizado contratación de operaciones en este año, no obstante se prevé una actividad importante para el 2009.

El **Monte de Piedad de IberCaja** es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, sigue cumpliendo una gran labor social. En la actualidad cuenta con casi 10.000 clientes, destacando la creciente proporción de población inmigrante que supone ya uno de cada cinco nuevos clientes.

### Alquiler de vivienda y compra de vivienda

Con el fin de facilitar el acceso a la vivienda, IberCaja tiene establecidas diversas colaboraciones: con la Fundación Federico Ozanam para crear una **Bolsa de Viviendas de Alquiler**, con la Obra Social OSCUS Sopeña de Zaragoza en su programa «una casa para todos» y con la Asociación Comisión Católica Española de la Migración de Guadalajara.

Durante el año 2008 se han formalizado 377 préstamos de vivienda concedidos a inmigrantes por un importe total de 46 millones de euros aproximadamente.

### Envío de remesas

IberCaja junto a otras 31 Cajas de Ahorros, desarrollaron la plataforma **Bravo** que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen ofreciendo una nueva vía alternativa a las remesadoras habituales, contribuyendo a abaratar los costes. IberCaja sigue siendo en 2008 la primera Caja de esta plataforma con un volumen creciente de remesas enviadas a 15 países, en un mercado que va a la baja.

En esta misma línea, merece destacar la «**Tarjeta Multipaís**» medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

	2007		2008	
	Número	Importe	Número	Importe
Operaciones a través de IB- envíos	29.704	21.177.560	35.151	19.228.526
Operaciones usando Transferencia Multipaís	1.414	1.442.967	1.138	986.105
<b>Total remesas</b>	<b>31.118</b>	<b>22.620.527</b>	<b>36.289</b>	<b>20.214.631</b>

La oferta se completa con otros productos y servicios específicos para este colectivo como el **Plan de Ahorro Multipaís**, y los **Seguros de repatriación y decesos** y **Seguro de repatriación integral**, con los que se garantiza a los residentes extranjeros en España la prestación de un servicio fúnebre de acuerdo a los usos y costumbres del asegurado, pagando los gastos de un acompañante. Existen además varias modalidades de Créditos de Consumo, Tarjetas de Crédito, etc.

Para facilitarles la comprensión de los mensajes y familiarizarles con la terminología bancaria, se elaboran folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la web corporativa, en los 5 idiomas más utilizados por los clientes extranjeros.

Desde el año 2006 se viene realizando un importante servicio en las oficinas de IberCaja, la implantación de un servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lengua extranjeras.



## Los mayores

Los avances científicos y sociales están permitiendo a las personas gozar de una vida más larga y de mejor calidad. Consciente de esta realidad y de la importancia que el saber y experiencia de las personas mayores tienen para la sociedad, Ibercaja ha diseñado varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

Ibercaja ofrece una serie de ventajas y promociones destinadas a las personas que tienen domiciliada su pensión, entre las que destacan la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, bonificaciones en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc.

Ibercaja ha sido pionera en la comercialización de la **Hipoteca Inversa**, por la que las personas mayores –en un momento en que sus necesidades asistenciales son crecientes y su poder adquisitivo se ve generalmente disminuido por la jubilación– pueden obtener unos ingresos periódicos con los que completar su pensión, sin renunciar a la propiedad y uso de su vivienda.

La Hipoteca Inversa ha sido actualizada en 2008 para adaptarse a la Ley 41/2007 de 7 de diciembre, facilitando a las personas mayores que reúnan los requisitos establecidos por la Ley, la contratación de este producto con una rebaja importante en gastos de formalización (Actos Jurídicos Documentados, Notaría y Registro).

Además se comercializa el **Seguro Renta Vitalicia** que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de Ibercaja han diseñado una parte de su actividad para atender la demanda de estas personas, entre las que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información.

Se ha convocado el XI Certamen Literario Nacional de Relato y Poesía para personas mayores y el III Certamen Literario San Jorge.

Ibercaja patrocinó el Salón de Dependencia que tuvo lugar en Zaragoza en el mes de febrero. El objetivo de este Salón era el de la divulgación de los objetivos de la Ley de dependencia y el de constituir un punto de encuentro entre la oferta y la demanda de servicios relacionados con esta Ley. Durante el salón se informaba a los visitantes de los servicios financieros que Ibercaja pone a su disposición entre los que se encuentran la posibilidad de contratar el servicio de teleasistencia a un precio reducido, subvencionado por la Obra Social.

Ibercaja colabora, también, desde hace años con otras entidades y asociaciones en la construcción, mejora y adecuación de las infraestructuras sociales y sanitarias precisas para cubrir las nuevas necesidades de las personas mayores en un país que tiene una de las poblaciones más envejecidas de Europa.

## Empresas, comercios y profesionales

Las empresas, los comercios y los profesionales constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja. Con el fin de atender sus necesidades, y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

IberCaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversas Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

### Negocio de empresas

El apoyo de IberCaja en relación con el segmento de empresas se evidencia en el crecimiento de la financiación en actividades productivas, que ha supuesto en el año 2008 el 57,5% de todo el incremento del crédito a clientes + leasing de la Red de Oficinas.

Así, en la actual situación de mercado, con ralentización del crecimiento económico y repunte de los retrasos en los pagos, desde IberCaja se han desarrollado varias líneas de actuación con la intención de apoyar y asesorar a los clientes empresa.

### Medidas de apoyo a la financiación empresarial

En este sentido podemos destacar que IberCaja durante el 2008 ha seguido apoyando financieramente a las empresa Pyme, incluso con más fuerza que años anteriores. Si el mercado denota en general una menor fluidez de volúmenes y un incremento del precio, IberCaja ha trabajado durante este ejercicio la financiación blanda acogida a la línea ICO Pyme, habiendo incrementado este tipo de financiación hasta situarse entre las 10 primeras entidades intermediadoras de fondos ICO Pyme a nivel nacional.

Pero no solamente se ha incrementado la financiación a través de esta línea, la financiación general de IberCaja a las actividades productivas ha incrementado su peso en el balance de IberCaja en 1,4 puntos alcanzando un porcentaje del 16% en la estructura del crédito a clientes + leasing de IberCaja, como muestra evidente de nuestro respaldo a las empresas.

Por otro lado, se ha trabajado la mejora de la financiación a través de coberturas de tipo de interés sin coste de contratación para nuestros clientes, de forma que además de acceder a óptimas condiciones, se aseguren su permanencia en entornos alcistas (préstamo ultraligero).

Una tercera línea de trabajo ha sido la firma de convenios con las principales SGR del país, como instrumento de refuerzo para empresas que a la hora de solicitar financiación precisen apoyar sus garantías, y adicionalmente se aseguren tipos de interés inmejorables. En este punto anotar el acuerdo firmado el pasado 5 de diciembre con Avalia Aragón SGR para la concesión de financiación a empresas tanto en crédito hasta 3 años como en préstamos hasta 15 años.

### Medidas dirigidas a garantizar los cobros interempresariales

Dentro del asesoramiento empresarial que IberCaja ofrece a sus clientes, en estos tiempos reflexionamos con los mismos sobre algo que ya sabemos pero que muchas veces olvidamos: ¿Qué es lo importante vender o cobrar?

En un entorno de ralentización económica en el que se está produciendo un repunte de la morosidad, las empresas y sus directivos han de matizar su objetivo de crecimiento en ventas, añadiendo más que nunca, otro que vaya enfocado a garantizar el cobro de las mismas. Si siempre ha sido importante asegurar el cobro de las ventas, ahora pasa a ser vital para la supervivencia de cualquier empresa.

Por ello, IberCaja ha lanzado como nuevo producto el **Factoring**. Este instrumento financiero permite a las empresas no sólo asegurarse el cobro de sus créditos, sino anticiparlos en el momento que las necesidades de tesorería lo requieran.

También se ha incidido en la comercialización del **Seguro de Crédito**, que permite clasificar y asegurar las ventas hasta un límite por cada cliente.

Ambos son instrumentos financieros que permiten disponer a las empresas de esa tranquilidad requerida en el cobro de las ventas.

Ibercaja pone también a disposición de las empresas el **Seguro de responsabilidad ambiental**, que garantiza a las que lo suscriben, los daños producidos por su posible actividad contaminante en el agua, tierra, especies protegidas o hábitats naturales.

#### Medidas de ayuda a la optimización de la financiación empresarial

En este sentido, ante una época de cierta restricción en el crédito, las empresas tienen que saber conjugar :

- El crédito que las entidades financieras les ofrecen, es decir, su capacidad de financiación.
- El crédito que ellos otorgan a sus clientes.

La óptima combinación de estos dos aspectos es fundamental para la continuidad del negocio, o al menos para la tranquilidad del empresario, ya que ahí está la clave de un funcionamiento sin tensiones de liquidez.

Así, Ibercaja ha lanzado su «**póliza multiproducto**», que reúne en una única póliza todos los productos de financiación de circulante, optimizando así los límites de financiación requerida, al permitir el uso en cada momento del producto que se adecue a las necesidades de la empresa.

Restaría hablar quizás de la política de lucha contra la morosidad. Evidentemente lo que la Caja intenta con medidas como las anteriormente descritas es evitar llegar a este estadio, no obstante llegado el momento, se estudia cada caso concreto y si el proyecto empresarial es viable Ibercaja es la primera interesada en facilitar los pagos de las empresas, buscando con ellas alternativas viables.

En conclusión, todos somos conscientes de que nos encontramos en una coyuntura compleja, pero Ibercaja sigue firme en su apuesta por las empresas como motor de la economía, y en esa línea de trabajo con las mismas a través del conocimiento mutuo y la relación a largo plazo.

#### Productos lanzados en el 2008 como apoyo a la empresa

Merece la pena destacar:

- Factoring, en un momento económico muy apropiado para el mismo, dado que este producto garantiza los cobros de las empresas al asumir Ibercaja la titularidad de los créditos cedidos.
- Las coberturas sobre tipos de interés, también en un momento muy adecuado, en un entorno de tipos de interés elevados con respecto a años anteriores. A 31.12.2008 se han formalizado 285 operaciones por un importe acumulado total de 106 MM de euros.
- Seguro de RC de directivos y altos cargos. Seguro novedoso en el mercado y muy conveniente en el actual momento económico en el que crece la cultura de la reclamación.

Como hito destacable dentro de la financiación de actividades productivas, hay que hablar de ICO Pyme 2008 que refleja comparativamente la mayor actividad de Ibercaja en el segmento de empresas, pues se ha pasado de un consumo de línea en el año 2006 de un 1%, y un 1,85% en el 2007, a un 2,13% en este año 2008, lo que nos ha situado entre las 10 primeras entidades en el ranking de entidades consumidoras de la línea, según información del propio Instituto de Crédito Oficial.

## Convenios con comercios y profesionales

Ibercaja tiene suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversas Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

Dentro de estos convenios, en el año 2008, se ha firmado un convenio de colaboración entre la Entidad pública Empresarial **Red.es**, el Gobierno de Aragón e Ibercaja, para impulsar el uso de la banda ancha móvil entre los autónomos y microempresas de la Comunidad Autónoma de Aragón, consistente en la concesión de una subvención para financiar total o parcialmente el alta del servicio y el equipamiento informático necesario.

### Servicios

También Ibercaja pone a disposición de los comercios, sin costes adicionales, el **servicio In-Venta**, diseñado especialmente para ayudar al comercio en el análisis y evolución de su negocio.

Para los comercios aporta importantes ventajas, entre las que cabe destacar:

- Análisis de sus ventas a través de la facturación gestionada por el TPV de Ibercaja, pudiendo obtener estadísticas por: horas, día de la semana, mes o año, así como determinar el importe medio y recurrencia de cada uno de los clientes compradores.
- Realización de CAMPAÑAS dirigidas a determinados clientes para mantenerles informados de sus ofertas.

## Colectivo agrícola

La importante implantación que tiene Ibercaja en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Caja de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación de dichos programas en Aragón que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.

Así, participa como entidad colaboradora con las respectivas Comunidades Autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.

También tiene suscrito convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón y los Consejos Reguladores de la Denominación de Origen de la Vid en el proyecto de Selección Clonal del Viñedo en Aragón.

Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por la Escuela Agraria Ibercaja «Cogullada» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.



## Banca personal

Es uno de los pilares básicos de diversificación del Plan Estratégico de la Entidad y está destinado a los clientes de rentas medias y altas. Para satisfacer las demandas y necesidades de este colectivo, la Caja ha diseñado una oferta de productos y servicios específicos, y ha establecido una herramienta de información y apoyo en la gestión con cada cliente.

Desde el año 2005 se ha intensificado la formación de los empleados dedicados a la atención de este segmento, incorporando a los Planes de Formación la titulación de Asesor Financiero Europeo (EFA nivel II) y el Diploma de Agente Financiero (EFA nivel I) con objeto de ofrecer mayores garantías de calidad en el asesoramiento del inversor particular.

Por su parte, Ibercaja Patrimonios, empresa del Grupo Financiero de Ibercaja, ha seguido atendiendo al segmento de rentas altas a través de sus oficinas instaladas en Zaragoza, Logroño, Madrid, Barcelona y Valencia.

### PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

Importes en miles de euros	2005	2006	2007	2008
<b>N.º total viviendas sociales financiadas</b>	<b>3.499</b>	<b>2.550</b>	<b>3.451</b>	<b>3.668</b>
Importe financiación viviendas sociales	336.101	191.000	289.265	318.734
Importe medio de la financiación viviendas sociales	96,1	74,9	83,80	86,90
<b>N.º total operaciones fomento empleo</b>	<b>287</b>	<b>137</b>	<b>215</b>	<b>135</b>
Importe financiación fomento empleo	7.005	4.139	5.537	3.366
Importe medio financiación fomento empleo	24,4	30,2	25,7	24,9
<b>N.º total de operaciones de la línea Joven</b>	<b>2.799</b>	<b>3.033</b>	<b>4.637</b>	<b>3.253</b>
Importe financiación matrículas de estudios, postgrados, etc.	17.965	20.182	26.867	13.513
Importe financiación adquisición de vivienda	89.499	139.681	362.872	259.550
<b>N.º total de operaciones ICO DGT</b>				<b>413</b>
Importe ICO DGT				404
<b>N.º total de operaciones a Pymes a través de convenios ICO</b>	<b>926</b>	<b>1.528</b>	<b>2.986</b>	<b>2.292</b>
Importe financiación a Pymes	46.162	70.925	157.056	143.264
Importe medio financiación Pymes	49,8	46,4	52,5	62,5
<b>N.º total de operaciones ICO PLAN AVANZA</b>			<b>1.673</b>	<b>2.562</b>
N.º de operaciones a particulares			1.349	2.006
Importe de operaciones a particulares			1.596	2.172
N.º de operaciones empresas (TIC)			324	556
Importe de operaciones empresas (TIC)			2.660	5.461
<b>Importe total ICO PLAN AVANZA</b>			<b>4.256</b>	<b>7.633</b>

## FINANCIACIÓN A INMIGRANTES

Importes en miles de euros

Financiación de vivienda	2005	2006	2007	2008
Número de operaciones	330	744	388	377
Importe total financiado	52.088	125.456	68.993	46.656
Importe medio de la financiación	157,8	168,6	177,8	123,75
<b>Monte de Piedad</b>				
Número de operaciones (*)	12.422	11.957	9.626	11.444
Importe total financiado	3.834	4.333	4.624	3.959
Importe medio de la financiación	0,308	0,362	0.480	0,367

(\*) El 20 % de las operaciones del Monte de Piedad están suscritas por Inmigrantes.

## La comercialización de los productos y servicios de Ibercaja

Ibercaja manifiesta su responsabilidad en la comercialización de sus productos y servicios en la medida que da respuesta a las demandas de sus clientes de una forma **ágil, segura, competitiva y transparente**.

## Asesoramiento y atención personalizada

Para responder a las expectativas y necesidades de sus clientes, Ibercaja estableció en el año 2000 una adaptación de la oficina tradicional a las exigencias del mercado, desarrollando una nueva concepción de la relación de la oficina con sus clientes que se plasmó en el Modelo de Gestión de Oficina 2000, que incluye un sistema de segmentación y carterización de clientes, el diseño de una amplia gama de productos y servicios que aportan, en muchos casos, utilidades que van más allá de lo económicamente evaluable.

Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de los clientes y la red de oficinas. En el año 2007 todas las oficinas ya habían adoptado la metodología de trabajo Oficina 2000.

## Disponibilidad para los clientes

A la transformación realizada en la oficina de Ibercaja, convertida en centro de asesoramiento y aportación de valor a los clientes, hay que añadir la apuesta realizada por una gestión multicanal, conforme los avances tecnológicos se van incorporando a los diferentes ámbitos de la actividad financiera. Se produce así un incremento de los canales alternativos, que ejercen un papel complementario y configuran una oferta que permite al cliente disponer de una amplia variedad de puntos de acceso: oficina, cajeros automáticos, teléfono, internet, teléfono móvil, etc, facilitando, así, una atención ágil y segura las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo atender por esta vía gran parte de las necesidades financieras y de servicios, complementando la atención personalizada de la red de oficinas.

## Autoservicio

En 2008 se ha seguido trabajando en las mejoras de los servicios ofrecidos por los cajeros y actualizadores de IberCaja, para facilitar así la accesibilidad a determinados servicios sin necesidad de esperas en oficinas. El número actual de cajeros en la red de la Caja es de 1.174 y de 403 actualizadores, siguiendo así con la tendencia creciente de años anteriores.

IberCaja ha realizado un importante esfuerzo de inversión en aplicaciones informáticas para los cajeros, que facilitan la navegación del usuario, presentando los servicios a los que puede acceder de una manera más intuitiva. A través de los cajeros de la Entidad, el cliente puede realizar desde un reintegro en efectivo, hasta operatoria tan variada como compra de entradas de espectáculos, recarga de teléfono móvil, pago y domiciliación de recibos o envío de remesas por los inmigrantes.

Durante este año, se ha hecho un importante esfuerzo como consecuencia de la venta, a través de la web y de la red de cajeros de IberCaja, de entradas de EXPO 2008, preparando el operativo para ofrecer el servicio con la mayor comodidad, facilidad y accesibilidad.

Durante 2009 se va a seguir trabajando en esta aplicación, para conseguir ampliar los recintos y la gama de espectáculos vinculados al servicio de venta de entradas; ofreciendo así, una amplia oferta cultural a nivel nacional con la posibilidad de comprar las entradas de una manera sencilla y sin necesidad de esperas.

IberCaja ha incorporado nuevos idiomas en las opciones del cajero automático. A los ya existentes (español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés y alemán), se ha añadido el rumano y está en estudio la incorporación de árabe y chino. Con esto, se pretende facilitar el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio, intentando ampliar la cobertura óptima para nuevos residentes.

Se mantienen igualmente todas las mejoras introducidas en años anteriores referentes a aumento de tamaño de la letra y la incorporación de pantallas especiales y audio para personas con dificultades visuales.

Todos estas aplicaciones han hecho que el uso del autoservicio aumente en este año respecto a los anteriores.

## Banca electrónica y telefónica

IberCaja ofrece a los clientes la relación con la Entidad por Internet y teléfono y también a través de dispositivos móviles. Los clientes son cada vez más proclives al uso de estos canales y así lo demuestra tanto el aumento de su frecuencia como el incremento de sus operaciones.

En todos los segmentos de población se producen incrementos de clientes usuarios que progresivamente van adoptando estos canales como complemento a la relación que ya tienen en oficina, con la ventaja que les da la total disponibilidad por Internet o móvil todos los días de la semana, a cualquiera hora, o en el amplio horario establecido por teléfono si su deseo es contactar con un gestor telefónico.

Las acciones más importantes en el entorno comercializador de la banca a distancia se han centrado en el año 2008 en dos temas que según las encuestas son prioritarias para todos, clientes y Caja.

### La seguridad de las transacciones

Una constante desde que nació la banca electrónica es que se incorporan nuevas medidas en la validación de transacciones con el fin de adaptar las recomendaciones de los expertos en la materia. Se busca ofrecer a los clientes de la Caja una defensa frente a las fórmulas de engaño que en cada momento se utilizan para conseguir fraudes.

En 2008 se han incorporado nuevas medidas de seguridad y se ha recordado a los usuarios las precauciones que se deben adoptar para evitar los ataques de phishing o pharming. Y se ha mantenido de forma gratuita durante todo el año un seguro que cubre el fraude producido en caso de phishing.

### La aplicación de la tecnología a la sostenibilidad medioambiental

Ibercaja está fomentando el uso de transacciones como el correo web, una transacción que frente al correo tradicional por medios físicos, ofrece ventajas al cliente: está disponible con antelación al correo físico, se guarda ordenado por fecha y por concepto, puede ser consultado durante 5 años, es más confidencial y seguro, es gratuito y tiene, además, una ventaja adicional: es más ecológico, ya que permite la reducción del consumo de papel y agua y de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Con esa finalidad se realizó en 2008 una campaña divulgativa en oficinas y a través de Internet para conseguir la participación de los clientes en el proyecto. A los que han adoptado este nuevo sistema de recepción de correspondencia, se les ha obsequiado con un kit economizador de agua y han participado en el proyecto «3.500.000 árboles», poniéndole un nombre a un árbol.

Además, en el marco del compromiso de Ibercaja de conseguir que todos los agentes se impliquen, los empleados han sido también partícipes activos de la divulgación de las ventajas del correo web, lo han adoptado, conocido y han trasladado su experiencia a los clientes.

Los resultados han superado las expectativas, el número de clientes que ya ha decidido optar por el correo web es más del doble que a principios de año, y supera los 25.000 usuarios.

Por otra parte, la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) contiene información referente a la oferta financiera de la Entidad tanto para particulares como para empresas, comercios, etc. También existen espacios especiales para niños, jóvenes, mayores, y extranjeros –en diferentes idiomas– con información sobre actividades culturales y de ocio, proyectos medioambientales, sociales y de investigación, y las convocatorias de ayudas de la Obra Social y Cultural.

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, indicar que la empresa que da soporte y cobertura técnica al sistema de Banca a Distancia de Ibercaja está homologada a las exigencias de la Norma Española UNE – EN ISO 9001: 2000, según Certificado de Registro de Empresas ER – 0903/2005 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).



## CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

	2005	2006	2007	2008
N.º de oficinas	1.008	1.045	1.082	1.085
N.º de cajeros automáticos	982	1.066	1.142	1.174
N.º tarjetas emitidas	1.076.884	1.117.808	1.196.308	1.156.636
N.º de tarjetas de crédito	397.514	425.017	463.821	485.810
N.º de tarjetas de débito	679.370	692.791	732.487	670.826
N.º de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros	36.311.003	38.320.790	40.365.933	41.028.804
N.º operaciones a través de cajeros propios y de terceros realizadas por clientes propios	40.930.656	43.040.939	45.616.960	46.298.144
N.º operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios	34.224.856	40.175.234	36.126.795	38.948.420
N.º operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros	10.447.989	11.625.869	13.608.222	13.787.881
N.º clientes de Banca telefónica	494.297	575.827	657.383	718.012
N.º clientes de Banca Internet	538.463	629.657	721.814	792.924
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	2	3	3	3
N.º operaciones a través de canales a distancia	38.991.481	52.047.091	70.105.844	84.117.157
N.º mensual de páginas consultadas en Internet	1.040.000	1.900.000	2.300.000	2.086.033
N.º de llamadas atendidas en el servicio telefónico	320.000	320.408	302.408	294.207
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	86%	92%	94%	94%

## CORRESPONDENCIA VIRTUAL

	2005	2006	2007	2008
<b>Mensajería virtual</b>				
Número de clientes	9.246	12.198	21.322	39.381
Número Alertas Vivas	24.090	33.452	34.481	59.537
<b>Avisos Atención enviados</b>				
Móvil, E-mail, buzón IB Directo	570.606	890.674	728.565	962.040

## Innovación: los sistemas que hacen posible y ayudan al progreso

La tecnología y los sistemas deben hacer posible los proyectos. Son herramientas imprescindibles para conseguir los objetivos. Por este motivo Ibercaja realiza actuaciones para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garanticen un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de la Caja.

En los últimos años se han puesto en marcha nuevas aplicaciones para la mejora de la gestión interna, el asesoramiento al cliente y el desarrollo de negocio, siendo lo más destacable:

- La implantación de una nueva plataforma tecnológica que, recogiendo los avances de los últimos años, amplía la red de comunicaciones de datos y mejora el equipamiento informático. En el año 2008 se ha completado la Fase II de la misma.
- La instalación de un segundo Centro de Proceso de Datos, que fortalece las medidas de seguridad informática y los medios tecnológicos necesarios derivados de los planes de contingencia.
- La totalidad de oficinas y red de cajeros cuya dinámica operativa lo aconseja cuenta con la instalación de líneas ADSL.
- Todos los cajeros instalados han mejorado su seguridad operativa estando adaptados a las nuevas tecnologías chip EMV.
- El Servicio MI-CORREO, para la recepción de la correspondencia en formato electrónico, que queda disponible para consulta e impresión durante cinco años.
- Se ha desarrollado, también, el sistema de avisos y alertas que se activa y personaliza por el cliente permitiéndole recibir notificaciones sobre las operaciones realizadas por medio del correo electrónico y/o mensajes SMS.
- Otra importante novedad es la posibilidad por parte del cliente de realizar transacciones financieras vía móvil.
- La totalidad de las pantallas de los ordenadores se han sustituido instalando pantallas planas valorando aspectos técnicos y ergonómicos.
- Implantación de mejoras técnicas en el proceso de impresión y ensobrado en la correspondencia con clientes, con el fin de reducir los plazos de recepción y aumentar la calidad de servicio.
- Se ha mejorado la seguridad operativa para los clientes que utilizan la banca electrónica.
- Se ha iniciado el proyecto de revisión y actualización del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.

## Receptividad ante las reclamaciones

Ibercaja valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es, también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja ha establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras.

En 2008 se ha iniciado un proyecto de revisión y actualización del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones al objeto de mejorar su eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos.

### Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

En el año 2008 se han recibido 877 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 845 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detalla en el siguiente cuadro.

	2005		2006		2007		2008	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Quejas y sugerencias</b> (sin repercusión económica)	1.889	80	1.368	76	852	60	877	51
<b>Reclamaciones</b> (con repercusión económica)								
Resueltas a favor del cliente	250	51	156	37	216	38	389	46
Resueltas a favor de la Entidad	237	49	262	62	349	59	399	47
Reclamaciones pendientes de resolución			4	1	5	3	57	7
<b>Total reclamaciones</b>	<b>487</b>	<b>20</b>	<b>422</b>	<b>24</b>	<b>570</b>	<b>40</b>	<b>845</b>	<b>49</b>
<b>TOTALES</b>	<b>2.376</b>	<b>100</b>	<b>1.790</b>	<b>100</b>	<b>1.422</b>	<b>100</b>	<b>1.722</b>	<b>100</b>

El número de reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una ratio por cada 1.000 clientes de 0,37 y del 0,000065 por el número total de operaciones tramitadas.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 21,80 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 30,62 días para las Reclamaciones. En el año 2007 estos mismos plazos eran de 19,02 y de 26,92 días respectivamente.

### MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

	2005		2006		2007		2008	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Servicios a Clientes	144	30	73	17	83	15	189	22
Operaciones de ahorro e inversión	139	29	64	15	219	38	328	38
Operaciones de financiación	84	17	131	31	109	19	165	20
Medios de pago	84	17	61	15	60	11	72	9
Seguros	15	3	22	5	47	8	69	8
Varios	21	4	71	17	52	9	22	3
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>100</b>	<b>422</b>	<b>100</b>	<b>570</b>	<b>100</b>	<b>845</b>	<b>100</b>

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones al **Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros** y a los **Organismos Supervisores** en función de la reclamación de que se trate.

Reclamaciones presentadas al Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y en los Organismos Supervisores.

	Defensor del Cliente		Banco de España		CNMV		Dirección General de Seguros	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Favorables al cliente	48	43	11	12	4	29	1	50
Favorables a la Entidad	37	34	17	19	2	14		
Allanamientos			7	8				
Desistimientos								
Inadmitidas/archivadas	25	23	2	2	1	7	1	50
Pendientes resolución			54	59	7	50		
<b>TOTAL PRESENTADAS</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

El 26% de estas reclamaciones fueron resueltas a favor de la Entidad y el 13% resultaron inadmitidas o archivadas.

## 7.2. Empleados

### El equipo humano y la gestión de personas

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta la estrategia y la actividad de la Institución. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada a la consecución de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Las políticas de Recursos Humanos están orientadas y alineadas en cada momento con la visión y estrategia operativa de la Caja, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a **la legalidad, rigor y diálogo social**.

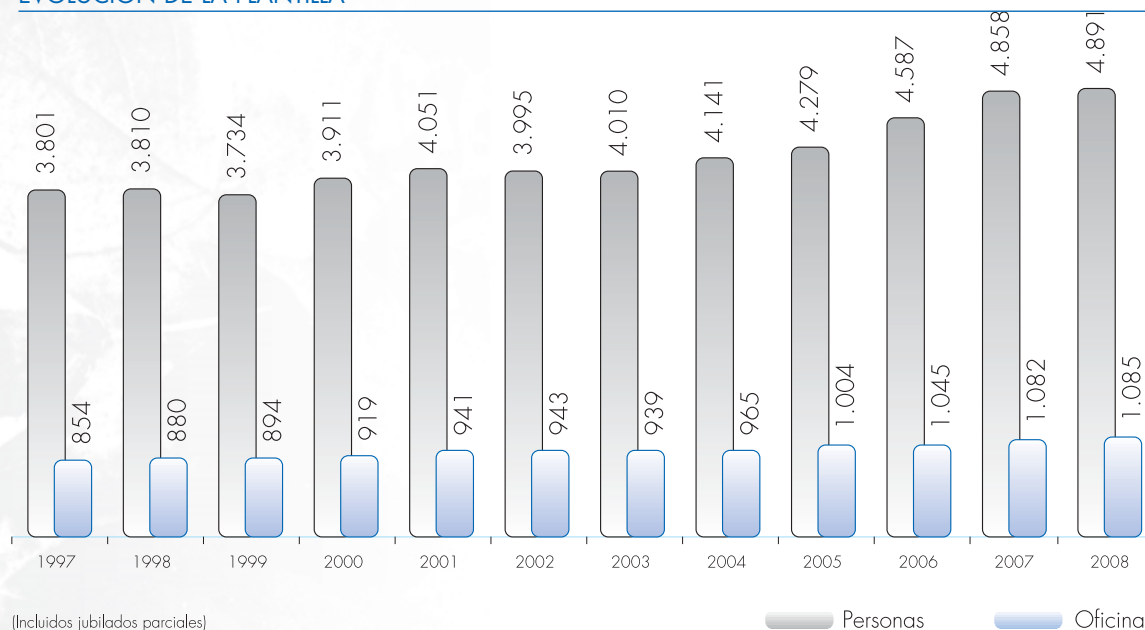
### El equipo humano

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.891 personas (incluidos 108 jubilados parciales) el 96,53% de los cuales contaba a finales de 2008 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado en términos netos en los últimos 10 años en 1.081 personas.

Estas nuevas contrataciones suponen un rejuvenecimiento de la plantilla, cuya edad media se sitúa en 41 años.



## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.727 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de la Caja. Otros 48, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de la Caja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A este dato hay que agregar 8 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

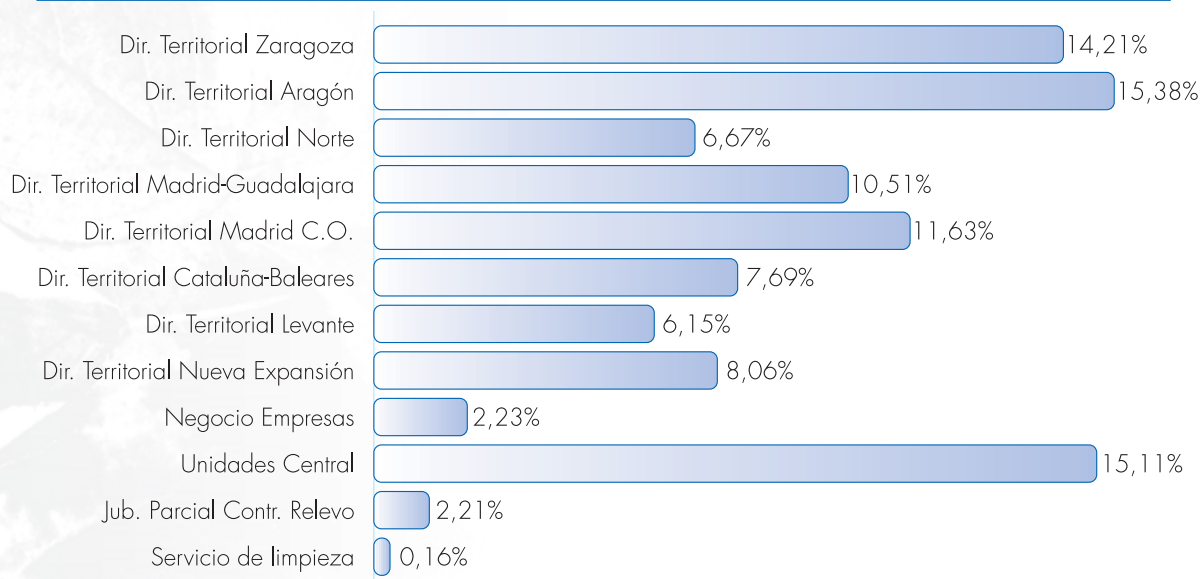
A finales de 2008 un total de 108 empleados se encontraban en situación de jubilación parcial con contrato de relevo con una reducción de jornada al 15%.

### Distribución geográfica

Actualmente, la plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el Territorio Nacional.

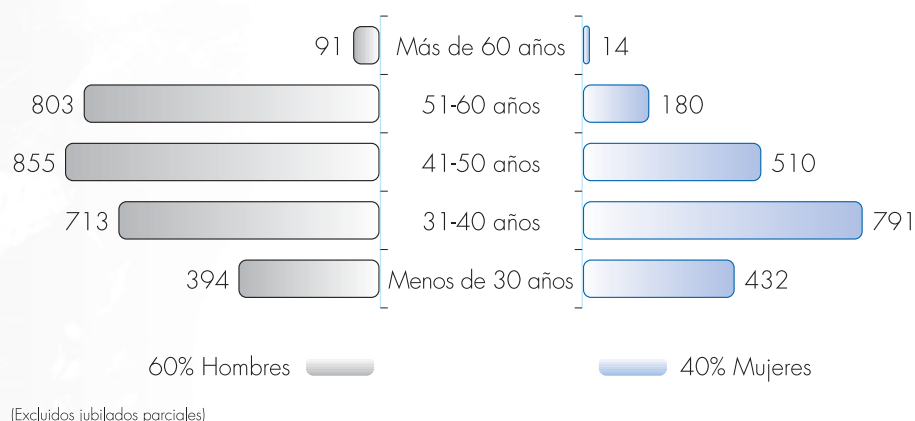
Atendiendo a las distintas zonas geográficas el desglose de la plantilla a 31 de diciembre de 2008 en su Red de Oficinas y Servicios Centrales es el siguiente:

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TERRITORIALES



## Distribución de la plantilla por sexos y tramos de edad

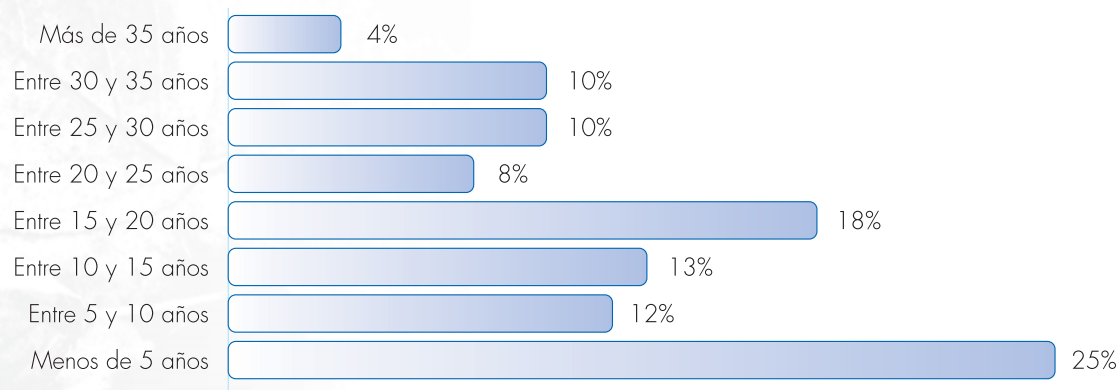
La presencia de mujeres ha pasado del 37% en 2005 al 40% en 2008. En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 52%.



## Fidelidad

El grado de fidelidad de los empleados con la Caja es muy elevado y una buena prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja de forma indefinida se eleva a 16 años, y que más de 1.100 empleados (23% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

## DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE ANTIGÜEDAD (PLANTILLA TOTAL)



(Excluidos jubilados parciales)

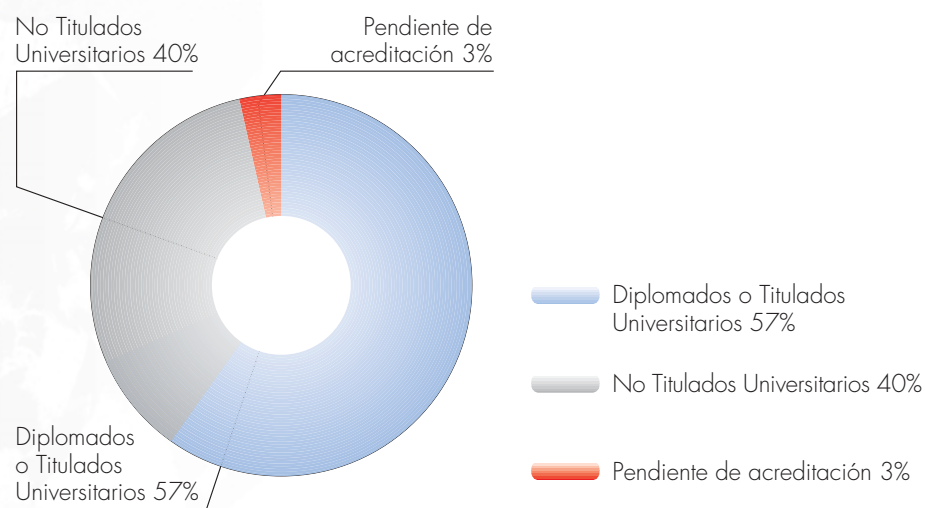
Otra muestra de fidelidad es el reducido índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos y resoluciones de contrato) situándose a finales de 2008 en el 0,75%.

## Formación Académica

El 57% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio siendo las titulaciones en Empresariales (31%), Economía (19%), Derecho (15%) y Administración y Dirección de Empresas (14%) las más numerosas.

En las incorporaciones efectuadas en el último año el porcentaje de titulados se eleva al 76%.

## CUALIFICACIÓN DE LA PLANTILLA



## Rotación

Altas	Nº	Bajas	Nº
Nuevos indefinidos	87	Jubilaciones y prejubilaciones	21
Conversiones a indefinidos	64	Fallecimientos	3
Reingresos excedencias	56	Incapacidades	27
		Voluntarias	28
		Despidos y resolución contrato	7
		Nuevas excedencias	61
		Bajas en período de prueba	14

Por otra parte, de acuerdo con la legislación vigente, Ibercaja ha facilitado el acceso a la modalidad de jubilación parcial con contrato de relevo a 27 empleados, con una reducción de jornada al 15%.

## Desglose de la plantilla por niveles

*(Excluidos jubilados parciales)*

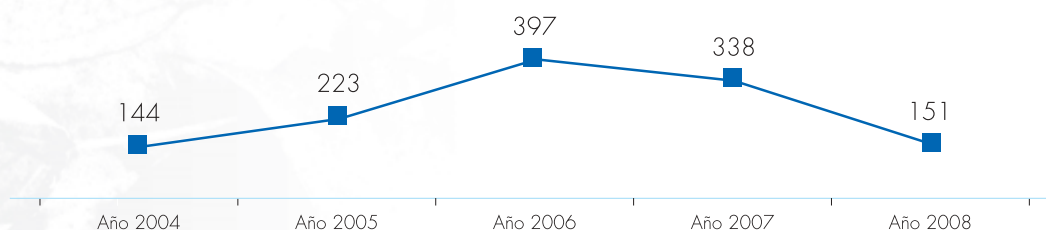
GRUPO / NIVEL	Hombres	Mujeres	Total general
Gupo 1 Nivel I	22	1	23
Gupo 1 Nivel II	76	12	88
Gupo 1 Nivel III	393	45	438
Gupo 1 Nivel IV	572	165	737
Gupo 1 Nivel V	387	221	608
Gupo 1 Nivel VI	311	181	492
Gupo 1 Nivel VII	237	161	398
Gupo 1 Nivel VIII	128	197	325
Gupo 1 Nivel IX	122	179	301
Gupo 1 Nivel X	94	131	225
Gupo 1 Nivel XI	109	168	277
Gupo 1 Nivel XII	325	392	717
Gupo 1 Nivel XIII	38	60	98
<b>Total Grupo 1</b>	<b>2.814</b>	<b>1.913</b>	<b>4.727</b>
Gupo 2 Nivel I	1		1
Gupo 2 Nivel II	36	6	42
Gupo 2 Nivel III	1		1
Gupo 2 Nivel IV	2		2
Gupo 2 Nivel V	2		2
<b>Total Grupo 2</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>48</b>
<b>LIMPIADORAS</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Total general</b>	<b>2.856</b>	<b>1.927</b>	<b>4.783</b>



## Política de creación de empleo

A pesar de haber concluido en 2007 un ambicioso Plan de Expansión por todo el territorio nacional, IberCaja mantiene una política de creación de empleo equilibrado y estable.

### EVOLUCIÓN CONTRATACIÓN INDEFINIDA



Como consecuencia de la misma, en el año 2008 se han incorporado a la Entidad 151 nuevos empleados con contrato indefinido.

En los últimos 10 años la Caja ha incrementado su plantilla en términos netos en 1.081 personas, lo que refleja una línea de continuidad y sostenibilidad en la creación de empleo en IberCaja.

## Selección y contratación de personas

La dotación de personal se destina principalmente hacia funciones comerciales y de asesoramiento financiero en la Red de Oficinas.

La política de selección y contratación se adecua a criterios de **rigor, transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades**. En todos los procesos de selección de IberCaja se viene aplicando el **Modelo de Gestión por Competencias** de acuerdo con el perfil de competencias requerido para la admisión de nuevos empleados.

En base a estos principios, la mayor parte de las contrataciones se inician a través de Ofertas Públicas de Empleo publicadas en la página web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) así como en los periódicos de mayor difusión, para la selección principalmente de Empleados de oficina, Directores de oficina y otros puestos específicos.

En el año 2008 han sido gestionados desde la página web de IberCaja más de 39.000 currículos, lo que está permitiendo la selección de empleados con un perfil ajustado a las necesidades y competencias que valora la Entidad, para cubrir puestos tanto de carácter temporal como permanente.

Indicadores de selección	2008
Número de contratos indefinidos	87
Número de conversiones a indefinidos	64
Número de contratos temporales	884

### Proceso especial de selección de nuevos indefinidos

En este contexto destacamos un proceso especial para la selección de nuevos empleados indefinidos con Nivel XII iniciado en el mes de octubre de 2008, con el fin de cubrir las vacantes producidas en toda la red de oficinas de los empleados que durante los últimos años vienen solicitando acceder a la modalidad de jubilación parcial.

### Convenios con Universidades y prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 41 Convenios de Cooperación con distintas Universidades del país.

En 2008 fueron 316 estudiantes universitarios los que efectuaron sus prácticas en oficinas de Ibercaja, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

### Política de igualdad

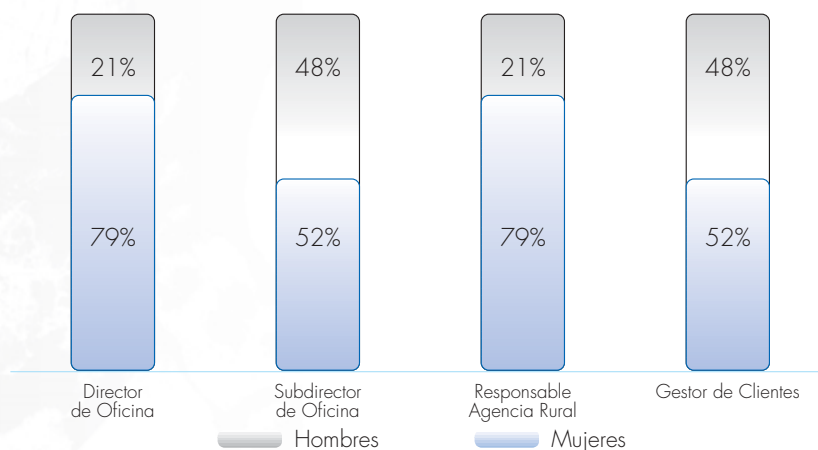
En Ibercaja se rechaza toda forma de discriminación y existe un interés por impulsar de manera activa la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

La igualdad en el trato a las personas se aplica en todas las políticas de gestión de personas, tales como selección, contratación, promoción, formación, retribución, comunicación, etc.

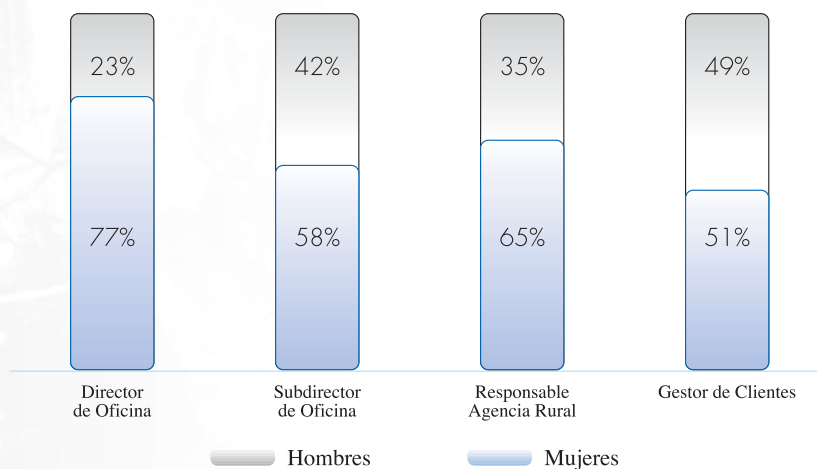
La Caja cuenta en la actualidad con profesionales de más de 10 nacionalidades distintas, muchos de ellos recientemente incorporados a la Entidad.

Respecto a las preferencias manifestadas y teniendo en cuenta que la representación femenina actualmente en Ibercaja es del 40%, el desarrollo profesional en 2008 se ha realizado en plenas condiciones de igualdad, como aparece reflejado en los gráficos siguientes:

#### VACANTES SOLICITADAS EN 2008



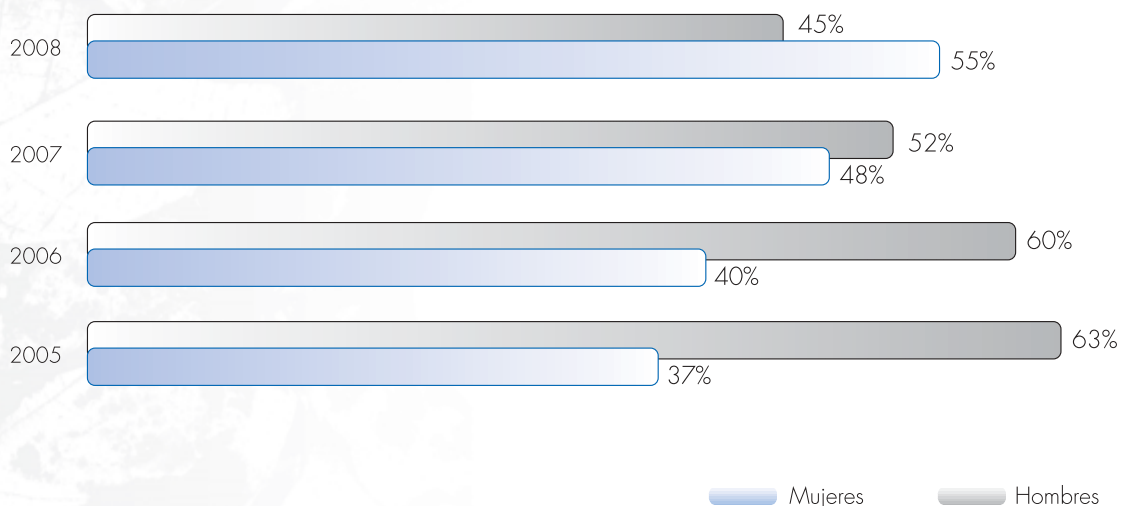
## VACANTES CONCEDIDAS EN 2008



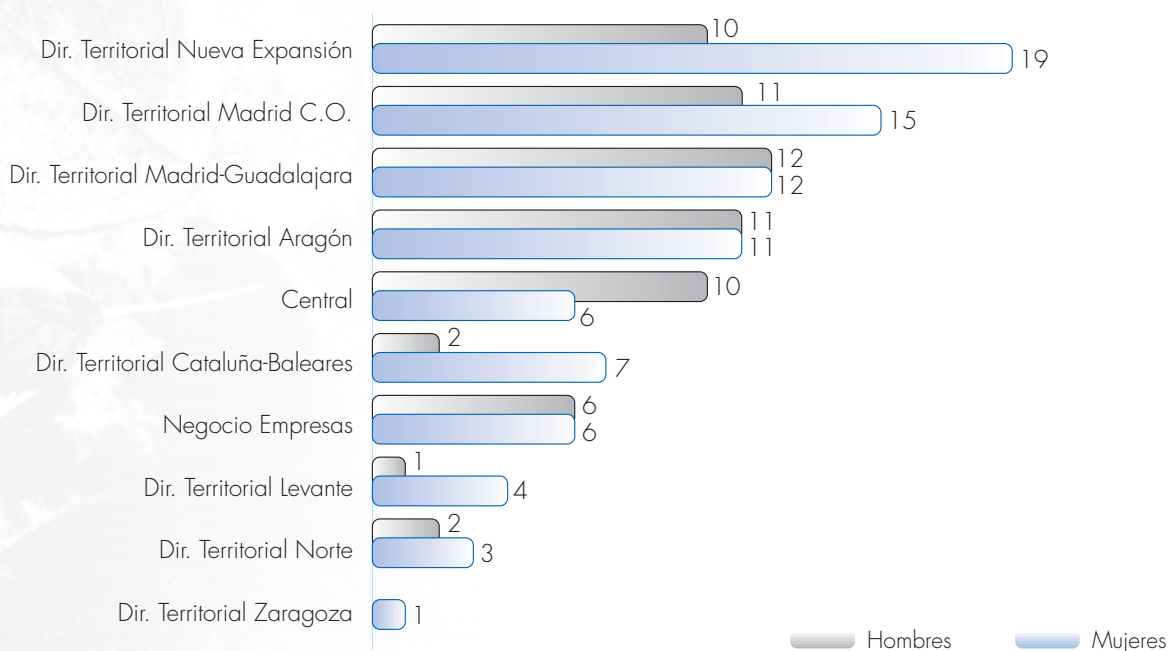
Actualmente la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad de la red de oficinas de la Caja se sitúa en torno al 20% en los puestos de Director y del 49% en los puestos de Subdirector de Oficina. En los nombramientos efectuados en el último año este porcentaje se eleva al 23% en el caso de Directores, manteniéndose en el 49% en el caso de los nuevos nombramientos de Subdirector.

La igualdad de sexos queda igualmente reflejada en las nuevas incorporaciones, ya que en el último año el porcentaje de mujeres contratadas de forma indefinida ascendió al 55%.

## EVOLUCIÓN CONTRATACIÓN INDEFINIDA POR SEXOS



## NUEVAS INCORPORACIONES EN 2008



En cuanto a las promociones realizadas en 2008, cabe señalar que el 52% de los ascensos producidos correspondió a mujeres.

	Hombres	Mujeres
N.º cambios de Nivel en 2008	408	448

## Política de promoción y desarrollo profesional

Ibercaja mantiene una política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y las competencias de la plantilla.

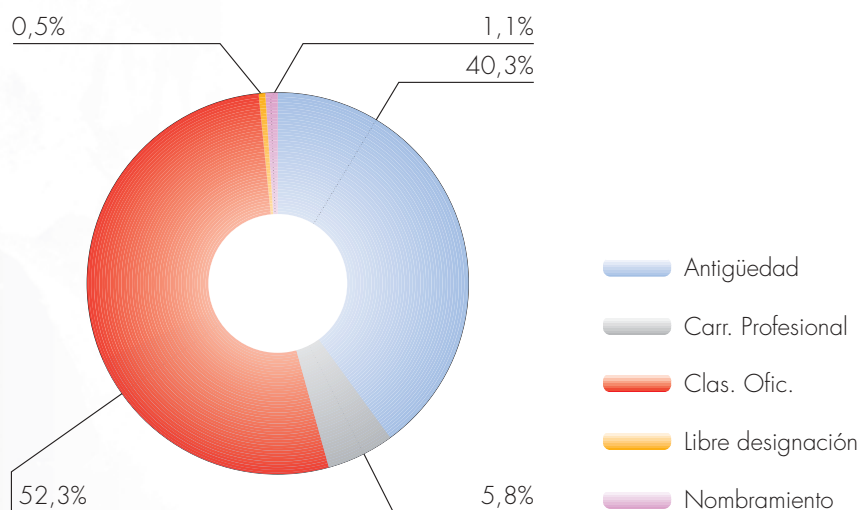
### Promociones y nombramientos

En 2008 se han efectuado un total de 178 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 85 nombramientos de Gestores de Clientes.

Por otra parte se han realizado 856 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.



## CAMBIOS DE NIVEL: CAUSAS



Además fueron atendidas 8 solicitudes de traslado a diferentes centros de trabajo a petición propia de los empleados.

Indicadores	2008
Número de vacantes cubiertas	299
Número de solicitudes tramitadas	2.775

## Plan de Carreras Profesionales en Servicios Centrales

En 2008 se encuentran definidos planes de carrera profesional en todas las Direcciones de Central.

Como punto de partida de cada carrera, con carácter general, los puestos existentes en las diferentes áreas se han agrupado teniendo en cuenta las características de cada Unidad y sus funciones, definiendo para cada una de ellas lo que se ha denominado PERFILES FUNCIONALES.

Para cada perfil se establecen a su vez diferentes Escalas que marcarán la posible evolución profesional y retributiva. La adscripción a una determinada escala, conlleva la adquisición del Nivel definido en cada caso.

Cada perfil lleva vinculadas además unas competencias críticas incluidas en el Directorio de Competencias de Ibercaja.

Carreras profesionales en Servicios Centrales	31-12-2008
Número de empleados adscritos a planes de carrera profesional	343
Número de promociones de Nivel motivadas por carrera profesional	50

## Plan de Carreras Profesionales para Gerentes y Gestores de Empresas

La alta especialización del segmento de empresas exige de una atención diferenciada respecto al sector de particulares, y requiere una especialización en cuanto a formación y cualificación de los empleados que, al mismo tiempo que incentive su desarrollo personal, profesional y económico, ayude al posicionamiento de Ibercaja en este tipo de negocio.

Con ese objetivo, el Plan de Carrera para Gerentes y Gestores de Negocio de Empresas, pretende una cierta estabilidad y permanencia en este segmento de actividad, considerando el conocimiento del mismo, su específica formación y la orientación al tipo de negocio que se pretende alcanzar, un valor añadido que justifica la necesidad de confeccionar una carrera profesional específica para este colectivo.

## Evaluación del Rendimiento y Competencias

Desde el año 2005, en todos los procesos de cobertura de vacantes, se viene aplicando el modelo de Gestión por Competencias.

Del mismo modo, el sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias impulsado en 2006 ha permitido evaluar este último año al 75% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

- Empleado a sí mismo (autoevaluación).
- Responsable a su equipo.
- Análisis e informe con aporte de datos comparados.
- Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

Este sistema soportado por una novedosa plataforma tecnológica facilita la distribución y cumplimentación de los cuestionarios on line desde cada puesto de trabajo.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, nos está permitiendo optimizar cada año el modelo, recogiendo además las aportaciones sobre motivaciones personales que de forma voluntaria indican las personas evaluadas.

Evaluación del Desempeño y Competencias	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008
Número de personas evaluadas	2.430	3.048	3.508

## Creación de equipos volantes en oficinas

En 2008 se han puesto en marcha sendos equipos volantes en Barcelona y Madrid, para cubrir bajas puntuales de corta y media duración que puedan producirse en oficinas situadas en ambas provincias.

Para la constitución de estos equipos se convocó concurso interno entre los empleados indefinidos de la Institución.

Durante su permanencia en el equipo volante, los empleados designados perciben un incentivo económico anual, revisable también con periodicidad anual, en el mismo porcentaje que el establecido en el Convenio Colectivo vigente para el salario base.

Además, la Caja garantiza que quienes permanezcan en el equipo un mínimo de 3 años, podrán elegir hasta un máximo de 3 zonas geográficas a las que incorporarse al finalizar dicho período.

## Formación y entrenamiento

La Caja considera el desarrollo profesional y personal de sus empleados un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos.

La formación, más allá de la adquisición de conocimientos, está orientada al desarrollo de las capacidades y habilidades de las personas para el buen desempeño del puesto, y es considerada como un vehículo clave en la transmisión de los valores corporativos.

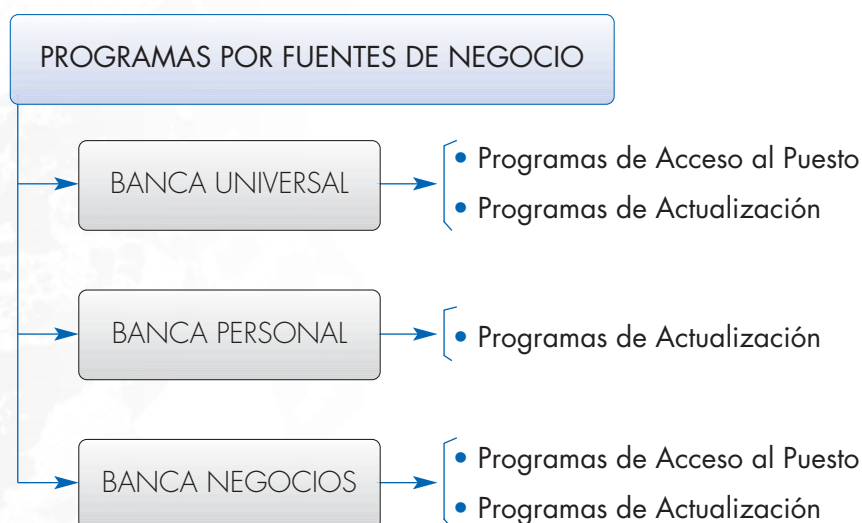
De acuerdo con la Estrategia de la Entidad, anualmente se elabora un Plan de Formación, como respuesta a las necesidades formativas detectadas tanto en la Red de Oficinas, como en Unidades de Central, considerando a los diferentes colectivos que integran Ibercaja.

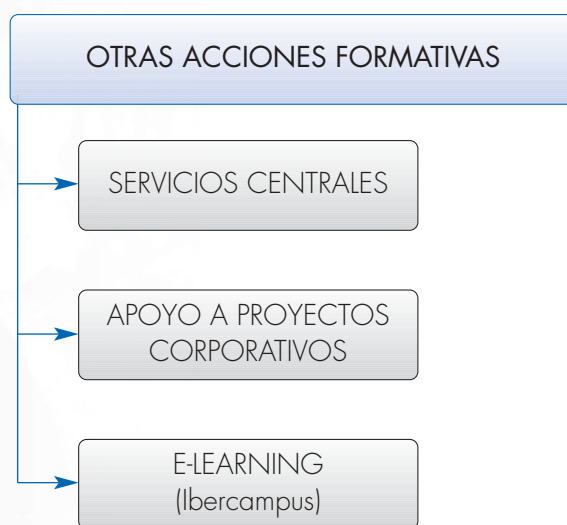
En este contexto de desarrollo, también el aprendizaje como proceso individual, juega un papel importante. Nuestro objetivo es que cada persona vea los beneficios del aprendizaje por sí misma y se comprometa: AUTOFORMACIÓN – AUTODESARROLLO.

Por todo ello, la formación está basada en las siguientes premisas:

- Promover el desarrollo permanente de los empleados.
- Apoyar la consecución de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Potenciar la formación e-learning a través de Ibercampus, como herramienta de autoaprendizaje.
- Capacitar en los conocimientos y habilidades necesarios para el buen rendimiento en el puesto.
- Acceso a la formación desde que el empleado firma su primer contrato laboral en Ibercaja.
- Acciones específicas para los distintos momentos de la vida profesional del empleado.
- Actuar como transmisores de la cultura y valores de nuestra Entidad.

Teniendo en cuenta estas premisas, la propuesta formativa para el año 2008 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:





El plan diseñado para este año ha concluido de forma satisfactoria, habiéndose alcanzado los objetivos propuestos, tanto en el número de horas de formación, como en lo referido al número de participantes.

En el ejercicio 2008, destaca especialmente la formación específica en la nueva plataforma tecnológica ARCO, la puesta en marcha del Programa de Experto Profesional en Asesoramiento Financiero diseñado en colaboración con el Instituto Universitario de Postgrado (UIP), en el que por primera vez se utiliza una metodología on line tutorizada, así como la consolidación de la Plataforma de Formación on line Ibercampus.

Por otra parte, con motivo de la Resolución de la Dirección General de Seguros y tras la entrada en vigor de la nueva directiva sobre los Mercados Financieros (MiFID) en 2007 y 2008 se han incorporado a los programas de formación acciones que dan cumplimiento a ambas normativas.

Asimismo, los programas de acogida y acceso al puesto de empleados, recogen acciones formativas y talleres en relación con los sistemas de gestión medioambiental de la Caja, Sistemas de Calidad – EFQM y divulgación de la Responsabilidad Social Corporativa.

#### EVOLUCIÓN DEL GASTO DE FORMACIÓN DE EMPLEADOS

2003	2004	2005	2006	2007	2008
1.316.593	1.508.267	2.998.225	2.922.619	3.955.238	3.396.932

#### Formación específica en ARCO

En 2007 y 2008 se ha realizado un importante despliegue formativo con motivo de la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica ARCO.

La formación, básicamente on line, ha permitido una rápida adaptación al nuevo entorno de trabajo, a través de supuestos y recreaciones de situaciones reales en las oficinas. Además ha facilitado una formación en tiempo real de las nuevas utilidades incorporadas a la plataforma en cada una de sus fases.



Destinatarios	2007	2008
Formación presencial a formadores internos en la nueva Plataforma ARCO	281	1.776
Participantes en cursos multimedia de la nueva Plataforma ARCO	3.794 (78%)	2.636 (57%)

### Curso de Experto Profesional en Asesoramiento Financiero Nivel I (2.º Fase del proyecto de Banca Personal)

El creciente interés por el comportamiento de los mercados financieros y su repercusión en las finanzas personales, ha generado una mayor necesidad de preparación de los profesionales dedicados al asesoramiento financiero a clientes.

Como respuesta a las necesidades crecientes de formación de estos empleados y de cara a una actualización especializada, profunda y actual de sus conocimientos, la Caja, en colaboración con el Instituto Universitario de Postgrado (IUP), ha puesto en marcha en 2008 un nuevo programa de asesoramiento financiero.

Todos los participantes se encuentran desempeñando sus funciones en oficinas, y son principalmente licenciados en Empresariales, Economía y Administración y Dirección de Empresas, o son empleados que cuentan con una dilatada experiencia en oficinas, algunos con más de 20 años de antigüedad en la Caja.

Los empleados que superan el programa obtienen el «Certificado en Asesoramiento Financiero y Gestión Patrimonial» emitido conjuntamente por las Universidades de Alicante, Universidad Autónoma de Barcelona y la Universidad de Carlos III de Madrid. Además obtienen 20 créditos de libre elección reconocidos por las tres Universidades citadas.

Con este programa, ha comenzado una nueva etapa dentro del proyecto de formación de Banca Personal iniciado en 2005, cuya primera fase concluyó satisfactoriamente con la finalización del Plan Estratégico 2005-2007, y permitió situar a Ibercaja en primera línea en materia de Asesoramiento Financiero a clientes con la certificación de 190 Agentes Financieros (EFPA Nivel I), y 250 Asesores Financieros (EFPA Nivel II).

Ya está en marcha la 2.ª Edición del programa, destinado a Gestores Comerciales y Gestores de Clientes.

### Ibercampus

Es el espacio virtual situado dentro del Portal del Empleado, donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, negocio bancario, ofimática, acogida, prevención de riesgos laborales, etc.

La oferta formativa a través de Ibercampus se ha ido ampliando año tras año, incluyendo en el catálogo cursos multimedia que están siendo altamente valorados por los empleados.

Como reflejan los siguientes indicadores, en 2008 la formación e-learning se ha consolidado como un complemento a la formación presencial, lo que ha posibilitado efectuar una formación dinámica y adaptable en tiempo real a las necesidades del negocio (un ejemplo ha sido la formación en ARCO en sus distintas fases).

Indicadores de Ibercampus	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008
N.º cursos en Ibercampus	5	16	38	57
N.º usuarios distintos en Ibercampus	2.793	2.650	3.974	3.954

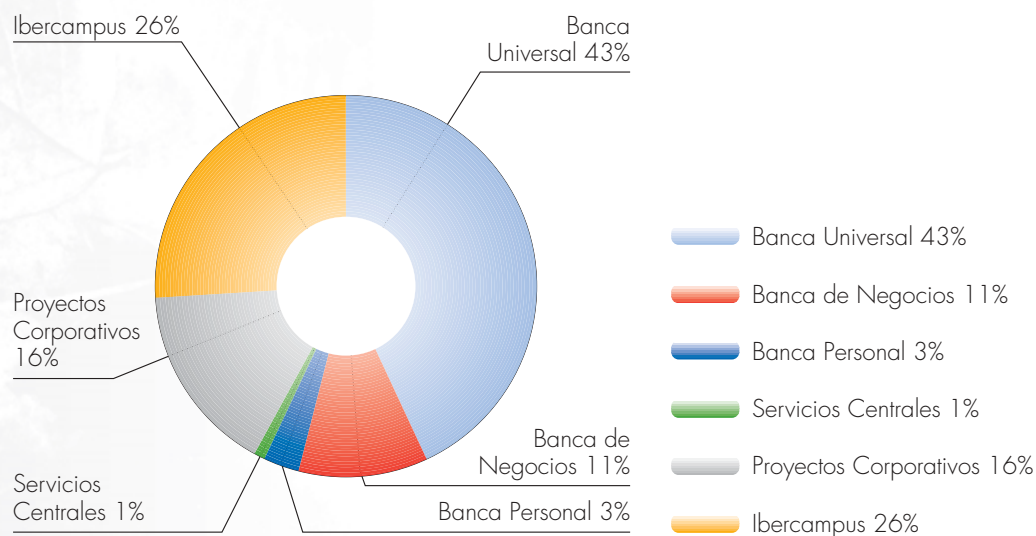
#### INDICADORES DE FORMACIÓN

Descripción	2006	2007	2008
Horas de formación presencial	85.136	90.897	74.710
% horas de formación presencial	71,27%	63,63%	71,06%
% horas de formación a distancia	28,73%	36,37%	28,94%
Horas de formación por empleado	28 horas	30 horas	23 horas
Horas de formación presencial por empleado	19	20	16
Horas de formación total por empleado	27	30	23
% de plantilla formada	48,77%	83,40% (*)	96,45% (*)
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	2.237	2.657	3.243
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	1.036	4.052 (*)	3.954 (*)
Número cursos en Ibercampus	16	38	57
Promedio de resultados encuestas de satisfacción	8,15	8,42	8,41
Inversión por empleado	585,53 €	837,44 €	728,80 €

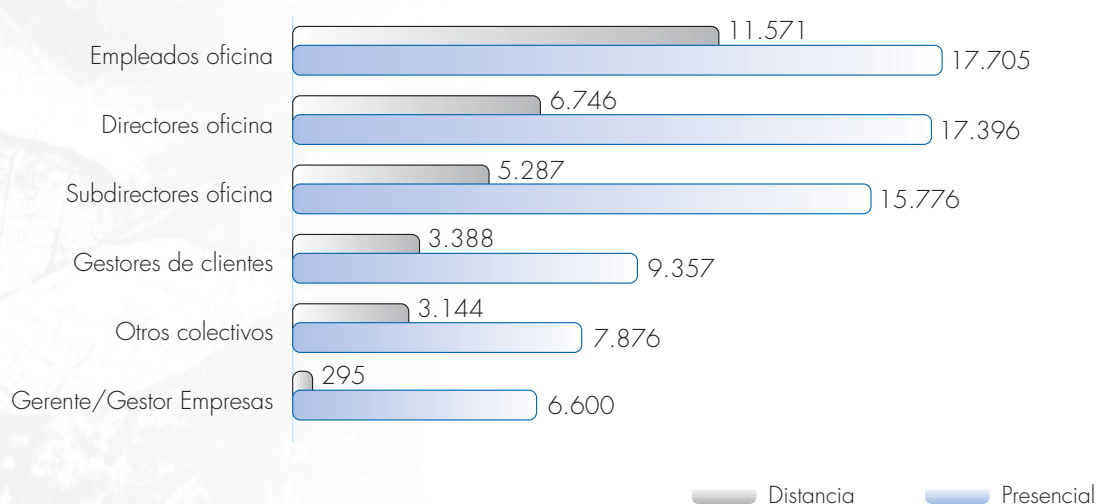
(\*) Incluida la formación específica de la nueva plataforma ARCO

Participantes presenciales por fuentes de negocio	2008
Banca Universal	2.163
Banca de Negocios	227
Banca Personal (on-line autorizado)	27
Unidades de Central	155
Proyectos corporativos	1.924

## DISTRIBUCIÓN HORAS DE FORMACIÓN



## HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVOS



### Formación en productos y servicios presencial

Producto / Servicio	Participantes 2008
Seguros	1.242
Productos de Inversión con Riesgo	178
Productos de Extranjero	113
Fiscalidad Productos Financieros	97
Productos de Inversión con Riesgo	119
Coberturas	86

**Formación en productos y servicios en Ibercampus**

Producto / Servicio	Empleados que lo han realizado
Depósito 7	242
Depósito Triple Oportunidad	1.069
Fiscalidad de Productos Financieros	190
Medios de Pago: Estrategia de Venta de Tarjetas Ibercaja	292
Medios de Pago: Productos	290
Productos Ibercaja Banca Personal: Fondos de Inversión	211
Productos y Servicios (Básico)	207
Valores de Renta Variable I	327
Valores de Renta Variable II	241

**Política de Retribución y Reconocimientos**

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional, mejoradas por el abono de una paga y media a cada empleado y por la inclusión de determinados conceptos propios de la Entidad, como el denominado Plus de Rendimiento que supone, aproximadamente, un incremento del 8% sobre el Salario Base de cada Nivel pactado en las Tablas Salariales y que con carácter general se abona a todos los empleados desde el momento de su incorporación.

Además de estas mejoras, se vienen abonando otras que perciben determinados colectivos en función de acuerdos internos, o asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado.

Igualmente, mejorando lo dispuesto en Convenio Colectivo, se tiene establecido un sistema de cobro de Retribución Variable que se abona, en función de los resultados anuales obtenidos, a empleados de la Red de Oficinas. Este concepto lo perciben todos los cargos directivos, Director, Subdirector, Comerciales y Gestores de Clientes de la Red de Oficinas, también los Responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

En el año 2008 el 66% de los empleados de Red han percibido retribución por este concepto. Además, se abonan otros incentivos variables vinculados a determinadas campañas comerciales que perciben empleados de Red sin cargo directivo. Los importes que sirven de base para el cálculo del pago de retribución variable se revisan anualmente.

La política salarial de Ibercaja tiene como principio básico la no discriminación por razón de sexo, y en base a esto, los hombres y mujeres con la misma categoría profesional perciben la misma cuantía de retribución fija y variable por incentivos y consecución de objetivos.

Rango de la relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2008, en euros. (Indicador EC5 del G3)

Salario Ibercaja Nivel XIII: 18.204,83 euros

Salario Mínimo Interprofesional año 2008: 8.400 euros



### Premio Especial Plan Estratégico 2005-2007

Con fecha del 28 de febrero de 2008, el Consejo de Administración de la Entidad tomó el acuerdo de establecer un Premio Especial, a repartir entre toda la plantilla, como gratificación por la obtención de los resultados del Plan Estratégico anterior.

El premio fue percibido por todos los componentes de la plantilla en activo, extendiéndose además a: empleados temporales, excedentes por maternidad o por cuidado de familiares, empleados con reducción de jornada, jubilados y familiares de empleados fallecidos durante la vigencia del plan.

El importe fue proporcional a su Salario Base y se abonó en proporción a la jornada y a los días en los que el empleado hubiera estado de alta durante el período correspondiente al Plan Estratégico.

### Reconocimiento a empleados con 25 y 40 años de servicio en la Caja

Históricamente la Caja ha venido reconociendo la fidelidad de los empleados que celebran sus bodas de plata en la Institución, haciéndoles entrega de un premio en metálico y 3 días de vacaciones para la realización de un viaje conmemorativo. Este año fueron un total de 59 empleados pertenecientes a la promoción del año 1982 los que recibieron el premio a su fidelidad.

Del mismo modo, en 2008, el Consejo de Administración tomó el acuerdo de hacer entrega de la **Insignia de Oro de Ibercaja** a los 89 empleados que llevan más de 40 años presentando su servicio en la Caja como reconocimiento expreso del conjunto de la Entidad (Consejo de Administración, Dirección, Empleados) a toda una vida de trabajo, entrega y dedicación. Junto a este reconocimiento, se entregó un premio en metálico y 3 días más de vacaciones.

### Beneficios sociales

Los beneficios sociales que Ibercaja pone a disposición de sus empleados constituyen un complemento importante a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados en el Convenio Colectivo del Sector. Entre otros los más significativos son los que se relacionan a continuación.

#### Complementos de prestaciones y de pensiones

Ibercaja en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

Las coberturas que contempla este sistema de previsión social complementaria son las de Riesgo (Incapacidad en todos sus grados, Viudedad y Orfandad) y las de Jubilación. A este respecto cabe citar que la Caja mejora notablemente las prestaciones por Incapacidad Total previstas en Convenio Colectivo.

A las prestaciones de Riesgo tienen derecho todos los empleados de la Entidad desde el mismo momento de su ingreso en la misma, con independencia del tipo de contrato.

A las prestaciones por Jubilación tienen derecho los empleados en el momento que se jubilen en el Régimen General de la Seguridad Social.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

### **Ayuda de estudios para empleados**

Establecida en Convenio Colectivo, Ibercaja la mejora a través de subvenciones para la realización de cursos externos, siempre que tengan relación directa con las funciones laborales que el empleado desempeña y no estén contemplados en el Plan de Formación interno, así como para el estudio de idiomas. En el año 2008 se han beneficiado de estas ayudas un total de 103 empleados.

### **Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados**

Desde el año 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando las ayudas establecidas en Convenio Colectivo, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma. Concretamente este año se ha producido una mejora en el importe de la ayuda voluntaria de guardería, incrementándose en 192 euros por hijo.

Estas ayudas, que se hacen extensivas a los hijos de los empleados fallecidos o jubilados, han supuesto que, durante el año 2008, se hayan beneficiado de las mismas hasta un total de 2.580 empleados y 90 pensionistas de la Institución.

### **Operaciones de financiación y anticipos sociales**

Aunque el Convenio Colectivo actual contempla importantes beneficios para los empleados de las Cajas en este capítulo, a comienzos del año 2008 entraron en vigor las nuevas condiciones aprobadas mediante un acuerdo alcanzado entre Ibercaja y todas las secciones sindicales, por el que se establecieron condiciones más beneficiosas respecto al Convenio, en la idea de favorecer muy especialmente, las condiciones de acceso a la vivienda habitual, anticipos sociales o comisiones en tarjetas de crédito.

Existen también mejoras puntuales en operaciones de consumo a favor del colectivo de Jubilados de la Caja.

Durante el año 2008 se han aprobado 1.253 operaciones de préstamo a empleados.

### **Condiciones financieras**

Todos los empleados tienen condiciones especiales en la cuenta donde domicilian su nómina y por la utilización de determinados servicios.

### **Asistencia sanitaria**

Ibercaja concede una ayuda económica a sus empleados para asistencia sanitaria de la que son beneficiarios quienes estén acogidos, o lo hagan en lo sucesivo, a cualquier seguro médico privado.

Pueden ser beneficiarios de esta ayuda los empleados tanto en activo como pensionistas, sus cónyuges e hijos hasta los 25 años que residan en el domicilio familiar y sin límite de edad si fueran disminuidos físicos y psíquicos.

Como alternativa, la Entidad tiene establecida una ayuda por gastos extraordinarios de enfermedad de la que podrán ser beneficiarios los empleados en activo, su cónyuge o hijos, que no se hayan acogido a la ayuda anterior.

	N.º empleados
Ayuda sanitaria	3.560
Ayuda gastos extraordinarios enfermedad	7

### Gastos de defunción

En los casos de fallecimiento de un empleado, Ibercaja abona automáticamente una ayuda para gastos consistente en tres mensualidades del sueldo del fallecido.

### Seguros de Vida e Invalidez

Ibercaja ha mejorado lo dispuesto en el Convenio Colectivo, aumentando el importe de dicho seguro, asumiendo el coste total del mismo y ampliando la cobertura de otros riesgos. En estos momentos existen en Entidad, en base a ello, los siguientes seguros a favor del personal: Seguro de Vida, Seguro de Fallecimiento por accidente, Seguro por Fallecimiento en desplazamiento profesional y Seguro por Incapacidad permanente, con diferentes niveles de indemnización y coberturas.

### Seguro de Daños a vehículos

Ibercaja tiene suscrito un seguro que cubre los daños materiales que puedan sufrir los vehículos particulares de los empleados cuando se utilicen para desplazamientos profesionales al servicio de la Caja.

### Otros beneficios

Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza, aguinaldo de Navidad, canastillas por nacimiento de hijos, juguetes, ofertas especiales y descuentos en residencias de vacaciones y viajes.

### Política de Diálogo Social

Las Relaciones Laborales en Ibercaja se fundamentan en el diálogo abierto y transparente, la libertad de asociación y la participación. Junto con la Misión y Valores Corporativos, las Relaciones Laborales tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo en la consecución de los objetivos de la Entidad y crear el mejor ambiente de desarrollo personal y profesional para las personas que trabajan en la Caja.

El marco básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de la Entidad quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por el citado Convenio. Por ello, además de mantener un diálogo permanente con diversos representantes de la entidad, durante el año 2008 se han firmado 7 Acuerdos con los representantes sindicales en los siguientes ámbitos.

- Acuerdo de mejora en las condiciones de operaciones de Activo, Pasivo y anticipos de empleados.
- Acuerdo para el desarrollo de la Ley Orgánica de Libertad Sindical (LOLS).
- Acuerdo Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo.
- Mejoras en el sistema de carreras profesionales de central.
- Promoción por experiencia: mejora acuerdo de 23 de junio de 2006.
- Acuerdo para la creación de un equipo volante en Madrid.
- Acuerdo sobre Jubilación Parcial de los empleados partícipes del subplan 3 del Plan de pensiones de empleados.

### Representación sindical

La representación colectiva de los empleados de la Institución la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación.

Delegados de personal: 16

Comités de Empresa: 10

Central Paraíso, Urbanas y Provincia de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara, Madrid, Barcelona, Valencia y Lérida.

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja: 5

- Asociación de Cuadros de Ibercaja (ACI).
- Comisiones Obreras (CC.OO.).
- Confederación General del Trabajo (CGT).
- Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros (CSICA).
- Unión General de Trabajadores (UGT).

### Participación en Órganos de Gobierno

Como se ha puesto de manifiesto en el capítulo 3. «El Buen Gobierno», los empleados están representados en los Órganos de Gobierno de la Entidad de los que forman parte con la siguiente participación:

- 11 Consejeros en la Asamblea General.
- 1 Vocal en el Consejo de Administración.
- 1 Vocal en la Comisión de Control.
- 1 Vocal en la Comisión Ejecutiva.

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las secciones sindicales y de los Comités de Empresa la Intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

### Política de Seguridad y Prevención de Riesgos

Una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de Ibercaja con sus empleados es su seguridad y protección, así como la de procurar y favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.



Para responder a este compromiso, la Caja tiene establecidas una serie de actuaciones y ha asignado los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas que se articulan a través del **Servicio de Prevención**, el **Comité de Seguridad y Salud** y el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.

La participación de los trabajadores en esta específica materia se realiza por medio de los «**Delegados de Prevención**». El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores son trece. Estos Delegados de Prevención lo son a nivel general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja.

### El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.S.P.), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado R.S.P.

Por tanto, se llevan a cabo actuaciones tanto en el área Técnica, como en el área Médica, complementarias y coordinadas entre sí, esenciales las dos para el desempeño de las actividades propias de prevención, entre las que destacan: evaluaciones y reevaluaciones de riesgos, planificación de la actividad preventiva con sus acciones de control; control de los riesgos (señalizaciones, revisión de equipos e instalaciones, inspecciones...); actualización y desarrollo de planes de autoprotección y emergencia; formación e información a empleados; reuniones con diferentes unidades para la integración y coordinación en materia preventiva; registro, información e investigación de Accidentes de Trabajo; estudios ergonómicos (adaptación de puestos de trabajo, mesas, sillas, teclados...); actividades en vigilancia de la salud (programación y realización de reconocimientos médicos, información sanitaria, promoción de la salud y prevención de la enfermedad, asistencia en primeros auxilios y urgencias, suministros de botiquines, campañas de vacunación, consultas médicas...).

Para el desarrollo de aquellas actividades preventivas necesarias que no son asumidas directamente a través del Servicio de Prevención propio, se cuenta con el apoyo de un Servicio de Prevención ajeno acreditado por la entidad laboral competente.

N.º reconocimientos médicos	2008
Servicio de Prevención Propio y Entidades Colaboradoras	1.676

Campañas	Número
Donación de sangre mes de enero (en la Sede Central)	33
Donación de sangre mes de octubre (en la Sede Central)	24
Vacunación antigripal	290

### El Comité de Seguridad y Salud

Fue constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales y su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Institución en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales fue elaborado por el Servicio de Prevención, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el Manual de Prevención de Riesgos Laborales cuyo contenido está accesible en la Intranet de la Caja.

### Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja, con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

Anualmente se elabora por el Servicio de Prevención de Ibercaja la Memoria correspondiente a las actividades desarrolladas durante el año, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 15, punto 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

### Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Éste ha sido uno de los objetivos prioritarios que se planteó el Servicio de Prevención en 2008. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación IBERcampus, ha capacitado a las personas de Ibercaja para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en la Entidad.

Además, en este año 2008 se ha dado un impulso definitivo al proyecto de comunicación en prevención con la creación de la sección «*Recomendaciones de Prevención*» en el boletín mensual «RR.HH. Informa» que ha facilitado la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con las siguientes materias: Botiquín en oficinas, La Postura en el Trabajo, Manejo de extintores, Primeros auxilios, Consejos básicos en viajes al extranjero, Tratamiento de la hipertensión arterial, Consejos para una vida sana, alimentación, cuidado de la espalda...

Por otra parte, se encuentra alojada en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

### Auditoría de Riesgos Laborales

Con fecha 11 de junio de 2008, la empresa Audelco, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A., emitió opinión favorable a la Auditoría realizada al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, conforme a lo establecido en el artículo 30 del R.D. 39/1997, de 17 de enero.

Este certificado es válido hasta el 14 de diciembre de 2011.

### Absentismo laboral

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en la Caja, que en 2008 se situó en torno al 2,70% (enfermedades+accidentes).

Los datos de siniestralidad laboral en Ibercaja son muy reducidos situándose el índice de accidentes laborales en torno al 0,12%.

Absentismo laboral	2007	2008
Absentismo por enfermedad (días)	52.220	46.051
Absentismo por accidentalidad (días)	1.943	1.354
Absentismo por maternidad (días)	14.044	15.177

## Conciliación vida familiar y laboral

Ibercaja está comprometida con la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados, por este motivo apoya, impulsa y promueve cuantas iniciativas faciliten la conciliación familia-trabajo, como elemento diferenciador en la Entidad.

Con este fin, en 2008 se ha prorrogado el Acuerdo de Mejoras sobre Conciliación de Vida Laboral y Familiar alcanzado en 2006 entre Dirección y Sindicatos, y se ha firmado un nuevo Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo.

En esta línea, los empleados de Ibercaja en 2008 han disfrutado de las siguientes medidas de conciliación, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo actualmente en vigor.

### Medidas de conciliación (*permisos, reducción de jornada y excendencias*)

Como fórmula para facilitar la conciliación, en 2008 todos los empleados han disfrutado de 1 día de libre disposición.

Asimismo, han disfrutado de la libranza de las tardes de los dos últimos jueves de diciembre y de la tarde del primer jueves de enero. Ibercaja estableció la libranza de una tarde de jueves en 2008 al coincidir el último jueves del año con la festividad de Navidad.

Las empleadas, por lactancia de un hijo menor de 12 meses, tienen derecho a 1 hora de ausencia del trabajo, que pueden dividir en dos fracciones.

Por su voluntad, pueden sustituir este derecho por una reducción de la jornada normal en una hora al inicio de la misma. Este permiso puede disfrutarse indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

La empleada que haga uso del derecho de ausencia o reducción por lactancia, tiene, además, derecho a 3 días hábiles de permiso a disfrutar durante los primeros 12 meses de vida del hijo.

Si en el momento de su reincorporación del período de maternidad, la empleada manifestase su voluntad expresa de no utilizar el derecho que le asiste a una hora de ausencia, podrá optar por disfrutar de un permiso de diez días naturales (15 días en caso de parto múltiple) a continuación de la baja por maternidad, más cinco días hábiles, sin posibilidad de acumulación a los anteriores, a disfrutar durante los primeros doce meses de vida del hijo.

Quienes por razones de guarda legal tengan a su cuidado directo algún menor de 8 años o a una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, tienen derecho a una reducción de la jornada de trabajo, entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

Tiene el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, así como quien precise encargarse del cuidado de un familiar hasta primer grado de consanguinidad o afinidad por las mismas razones y con los mismos requisitos.

En Ibercaja, mientras se permanezca en situación de reducción de jornada por estos motivos, y a efectos de concesión de préstamos para empleados, no se tiene en cuenta la reducción operada en su salario con motivo de la misma.

### Excedencias

Los empleados de Ibercaja tienen derecho a un período de excedencia no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo.

También tienen derecho a un período de excedencia no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia de este tipo será computable a efectos de antigüedad. Durante el primer año de excedencia tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En Ibercaja se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares los empleados mantienen el derecho a la percepción de determinadas ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo.

Indicadores de conciliación	2008
N.º de empleados con reducción de jornada	71
N.º de empleados con excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares	53

### Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo

Dentro de las medidas adoptadas con objeto de colaborar en la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con fecha 3 de abril de 2008 se firmó un acuerdo entre la Caja y las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Ibercaja, con la firma de este protocolo pretende:

1. Prevenir los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
2. Gestionar los casos de acoso que puedan producirse.

Entre los principios y acuerdos recogidos en el Protocolo, destacan:

- El compromiso de la Caja y de la representación legal de sus empleados de no tolerar el acoso sexual y por razón de sexo, así como a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno donde se respete la dignidad y libertad sexual de quienes trabajan en el ámbito de la Caja.
- El establecimiento de medidas conocidas por la plantilla para prevenir, detectar y controlar conductas que puedan ser constitutivas de acoso sexual en el trabajo o de acoso por razón de sexo.



- El deber de la Caja, cuando se produzca el acoso y siempre que sea conocido por la misma, de adoptar las medidas necesarias para impedirlo.
- La adopción de medidas disciplinarias por parte de la Entidad, cuando los hechos acreditados sean constitutivos de falta laboral.

Se acordó, además, la designación de dos asesores: uno por las Secciones Sindicales de la Entidad con presencia en alguno de los comités de empresa entre los representantes de los empleados y otro por la Caja entre los empleados de la Entidad, que tendrán, entre otras, las siguientes funciones: tramitar y gestionar las denuncias que se produzcan, efectuar las entrevistas y reuniones con los implicados, elaborar informes, recomendar medidas precautorias, y todas aquellas que sean necesarias para esclarecer el caso.

También se constituye una Comisión de Acoso, compuesta por los dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por la propia Caja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

### 7.3. Proveedores

Los proveedores constituyen para Ibercaja una pieza clave para poder cumplir sus objetivos estratégicos ya que proporcionan los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja basa su política de compra en los siguientes principios:

- Máxima calidad del producto y servicio.
- Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.
- Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación de suministradores.
- Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).
- Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que la Caja desarrolla su actividad.

La Caja espera, también, de sus proveedores que compartan sus mismos valores en relación con el respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

El sistema de compras de Ibercaja está regulado por una normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control, para garantizar los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción de papel.

IberCaja favorece la diversificación de los suministros y evita cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

Datos sobre proveedores (en miles de euros)	2007	2008
Importe compras	170.166	176.147
Número de proveedores activos	3.292	3.080
Cumplimiento de acuerdos. %	100%	100%
Número de proveedores nacionales	99,99 %	99%
Porcentaje de concentración de proveedores	> 10%	> 10%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2008 a 38.667 miles de euros.

IberCaja tiene asumido el compromiso de hacer partícipes a los grupos con los que se interrelaciona de sus principios éticos entre los que se encuentran el riguroso respeto por los derechos de las personas, las condiciones laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Para trasladar ese compromiso, la Caja ha incorporado dos nuevas cláusulas a los contratos que, a partir de 2006, suscribe con sus proveedores en los que manifiestan asumir los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige homologación para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

Cumpliendo uno de los compromisos asumidos el pasado año, IberCaja ha empezado a solicitar a sus proveedores más información para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen las medidas implantadas para preservar los derechos recogidos en el citado Pacto Mundial e incorporar esa información en el sistema de homologación que ha iniciado la Entidad.

## 7.4. Sociedad

### 7.4.1. Dimensión económica

La contribución de IberCaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Acción Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

Por otra parte, la celebración en el 2008 de la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» –de la que IberCaja ha sido impulsora y uno de sus principales socios patrocinadores– ha dotado a la comunidad aragonesa de importantes infraestructuras viarias y de comunicación y ha generado una intensa actividad económica con su consiguiente creación de puestos de trabajo.

## Generación de riqueza de la actividad financiera

La contribución de Ibercaja a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país y que en el año 2008 ha ascendido a la cantidad de 839 millones de euros.

(Miles de euros)	2008
<b>Factor Trabajo:</b>	<b>268.851</b>
–Remuneraciones	250.116
–Dotación al Fondo de Pensiones	18.735
<b>Administraciones Públicas:</b>	<b>109.605</b>
–Impuesto sobre Sociedades	54.226
–Otros impuestos y tasas	5.254
–Cargas sociales	50.125
<b>Obra Social y Cultural:</b>	<b>56.175</b>
<b>Excedente:</b>	<b>404.649</b>
–Amortizaciones	45.097
–Dotación a Reservas	140.988
–Otras provisiones	218.564
<b>Valor Añadido del PIB</b>	<b>839.280</b>

## Generación de riqueza de las inversiones en sectores estratégicos

Ibercaja mantiene inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población, mediante la creación de empleo, en comarcas aquejadas de problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional.

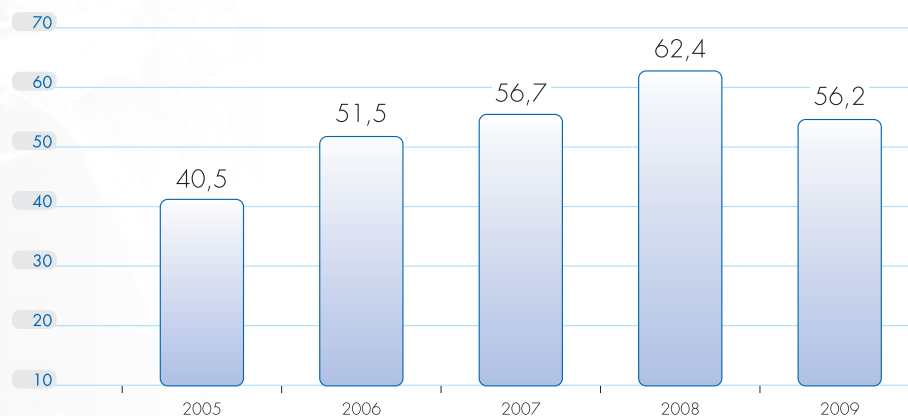
## Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas por Ibercaja.

Participaciones empresariales	Generación riqueza directa <i>Miles de euros</i>	Creación puestos de trabajo <i>Directos e Indirectos</i>
Sector turístico	29.810	13.584
Sector logístico	4.929	10.510
Sector agroalimentario	10.145	918
Sector tecnológico	620	790
<b>Totales</b>	<b>45.504</b>	<b>25.802</b>

## Generación de riqueza de la Obra Social y Cultural

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social y Cultural, lo que constituyen el auténtico **Dividendo Social** de la Caja.



## Impactos económicos generados por la Obra Social y Cultural

Para conocer el impacto que estas actividades tienen en el ámbito de actuación de la Entidad, Ibercaja ha encargado un estudio como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros, liderado por la CECA.

Según los datos recogidos en dicho informe, en el año 2008, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha aportado 65 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB), había generado un movimiento económico de 94,3 millones de euros y había creado 1.255 puestos de trabajo.

## Valoración del Impacto de la Obra Social

Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo.

Unidad miles de euros

Área Social	Contribución PIB	Efectos inducidos PIB	Movimiento Económico	Creación de puestos de trabajo
Cultura	15.502	6.451	31.617	318
Tiempo Libre	1.410	659	2.900	31
Asistencia Social	12.161	5.863	26.625	281
Sanidad	455	168	858	10
Educación	8.744	3.497	17.713	194
I + D	1.574	586	2.879	36
Patrimonio Histórico	2.108	1.045	4.976	52
Medio Ambiente	3.277	1.537	6.780	73
Empleo directo Obra Social				260
Empleo indirecto contratado				556
Total empleo inducido				440
<b>Totales</b>	<b>45.231</b>	<b>19.806</b>	<b>94.348</b>	<b>1.255</b>

Fuente: PriceWaterHouseCoopers, AIS



### La generación de riqueza de la Exposición Internacional Zaragoza 2008

La celebración en Zaragoza de la Exposición Internacional EXPO ZARAGOZA 2008 ha tenido unos efectos económicos, sociales y urbanísticos muy destacados en la ciudad de Zaragoza y en el resto de la comunidad aragonesa.

Como consecuencia de dicha celebración, se han realizado importantes infraestructuras viarias y de comunicación y se ha acondicionado un amplio espacio en el que se ubican un conjunto de instalaciones y edificios emblemáticos que, finalizada la muestra, pasan a configurar un importante complejo empresarial y de ocio para la ciudad de Zaragoza.

Según un análisis realizado por la Fundación de Economía Aragonesa **FUNDEAR**:

*«El impacto económico directo e indirecto de las inversiones y gastos corrientes inducidos por la Exposición Internacional de Zaragoza, ha ascendido a la cantidad de 2.584,6 millones de euros y ha generado 18.222 puestos de trabajo».*

*«Las inversiones ejecutadas entre 2005 y 2008 aumentaron de forma directa la renta de la Comunidad Aragonesa en 1.527,8 millones de euros y en 655,8 por los efectos indirectos, lo que supone que cada euro invertido generó un incremento adicional de 0,43 euros».*

*«El gasto turístico ascendió a 283,6 millones de euros que supone un efecto indirecto sobre la producción de las distintas ramas de la economía aragonesa de otros 117,4 millones de euros y la creación de 5.670 empleos».*

### 7.4.2. Dimensión ambiental

Ibercaja considera necesario conciliar el desarrollo empresarial con la preservación y el cuidado del medio ambiente, por ello ha definido y aprobado una Política Ambiental, conjunto de principios básicos inspiradores de actuaciones de mejora continua dirigidas especialmente al ahorro de agua, energía y papel, a mejorar la gestión de residuos, a prevenir la contaminación y a potenciar la concienciación de la necesidad de protección del Medio Ambiente.

#### POLÍTICA AMBIENTAL DE IBERCAJA

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el Medio Ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.
- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir la Política Ambiental de la Caja así como las actuaciones realizadas en materia de Medio Ambiente a sus Grupos de Interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del Medio Ambiente de la sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social y Cultural.

Esta política se da a conocer a los Grupos de Interés mediante su publicación en la web pública corporativa y, a los empleados, a través de los diferentes medios que ofrece la intranet (Información Diaria, la Normativa, el Portal del empleado y la revista *Crónica*) con el fin de mantener viva la conciencia ambiental general según las actuaciones concretas que en cada momento se determinen en el correspondiente Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental, habiendo sido hasta ahora excelente su respuesta.

Exponemos a continuación las principales actuaciones realizadas por Ibercaja durante el año 2008 encaminadas a la preservación del Medio Ambiente agrupadas en tres líneas: Gestión interna, Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental y Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente.

### Gestión Interna

El Sistema de Gestión Ambiental se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004 permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. En este ejercicio ha tenido lugar la primera auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental, que ha constatado el ajuste del mismo a la norma de referencia manteniéndose vigente la certificación obtenida el pasado año. Aunque la certificación alcanza únicamente a la Sede Central, los principios del Sistema se extienden a toda la Organización.

El objetivo primordial del Sistema de Gestión Ambiental se concreta en tres aspectos significativos:

- Asegurar el cumplimiento legal, prevenir y/o minimizar los impactos ambientales de sus actividades
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de Medio Ambiente adquiridos por la Entidad en su Política Ambiental.
- Colaborar con nuestra sociedad en el camino hacia el desarrollo sostenible.

El Comité de Calidad Ambiental supervisa la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental estableciendo objetivos e indicadores acordes con la Política Ambiental.

El Grupo de Promotores Medioambientales tiene la misión de sensibilizar a toda la Organización acerca de la importancia del cuidado del Medio Ambiente, colabora en la difusión del Sistema de Gestión Medioambiental, propone y coordina la puesta en marcha de acciones de mejora y trabaja en el fomento del consumo responsable.

Durante el 2008 se ha impartido formación en Medio Ambiente y en la Norma ISO 14001:2004 a los miembros del Grupo de Promotores y a personas de apoyo en los principales departamentos con implicación directa en el Sistema de Gestión Ambiental. El personal del Departamento de Calidad directamente implicado en el seguimiento del mantenimiento y mejora del Sistema ha recibido además formación externa.

El Sistema de Gestión Ambiental se soporta en los siguientes elementos clave:

- La identificación de los aspectos ambientales significativos y el establecimiento de criterios para su control y seguimiento, y la minimización de posibles impactos ambientales generados.
- La identificación de la normativa legal vigente y los requisitos aplicables, y la evaluación de su cumplimiento.
- La documentación de procedimientos e instrucciones que especifican las normas de actuación.
- La formación y sensibilización del personal propio y de colaboradores, así como la comunicación abierta con las partes interesadas.

- El compromiso de la Dirección en el cumplimiento legal y la mejora de su comportamiento en materia de medio ambiente, reflejado en la aportación de los recursos (técnicos, económicos y humanos) necesarios para ello.

Se han perfeccionado las herramientas de seguimiento de los diferentes tipos de consumo al objeto de mejorar la fiabilidad de los datos. Para permitir su comparabilidad con los datos de años anteriores, éstos se recalcularon con la misma herramienta.

## Agua

Las medidas de ahorro de agua establecidas en Ibercaja son:

Utilización de agua de pozo en los sistemas de refrigeración del edificio central. Este sistema que se implantó en 2006 permite un importante ahorro en el consumo de agua ya que la así obtenida es devuelta al subsuelo en las mismas condiciones químicas y biológicas en que se extrae. Supone una reutilización del agua extraída entre 15.000 a 20.000 m<sup>3</sup>, lo que se traduce en un ahorro de agua por dicha cantidad máxima. En 2008 se realizó por parte de una empresa especializada un estudio sobre la capacidad de ahorro de agua asociada a los pozos, el cual, concluye que dicha capacidad asciende a 397.564 m<sup>3</sup> en condiciones ambientales extremas y de consumo ilimitado de agua.

Sistema de riego por goteo en las zonas ajardinadas que lo permiten, en torno a la Sede Central, mucho más eficiente que los sistemas tradicionales.

Está en proceso el control mensual de consumos en oficinas y han sido enviados comunicados por correo electrónico a cada oficina y departamento instando al personal a tomar conciencia de la necesidad del ahorro de agua y racionalización de los consumos.

## CONSUMO DE AGUA

	2006*	2007	2008
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	26.760	15.030	13.744
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	37.041	44.476	55.454
Consumo agua /empleado	14,36	12,53	14,10

No se incluye la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

## Energía

Ibercaja sigue una política de control de consumos de energía eléctrica mediante la utilización de elementos de bajo consumo y la adecuación de las nuevas instalaciones al máximo aprovechamiento de la luz natural.

La reforma de los espacios de trabajo es la ocasión aprovechada para introducir medidas reductoras de consumo de energía:

1. Instalación, en la Sede Central, de reguladores de intensidad de luz con el fin de que el aprovechamiento de la luz natural permita reducir el consumo en iluminación.
2. Incremento de las sectorizaciones de encendido/apagado en zonas de luminarias en techos para la reducción de consumos en tardes/noches, que permite reducir la extensión de la zona iluminada cuando no se utilizan todos los puestos de trabajo.
3. Se han establecido las correspondientes directrices con el personal de limpieza en la Sede Central con el fin de racionalizar el encendido y apagado de las plantas durante la limpieza.

4. Instalación tanto en la Sede Central como en las oficinas de un sistema presencial de encendido y apagado de luminarias en los aseos de las plantas y de las oficinas reformadas.
5. Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kW/h. para el conjunto de la Entidad.
6. Establecimiento en la Normativa interna de criterios orientadores en cuanto a los desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo así como restricciones en el uso del vehículo particular con el fin de reducir la utilización de los derivados del petróleo.
7. Utilización de videoconferencia para reuniones entre profesionales con destino en diferentes territorios, con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera al evitar el traslado de varias personas de una localidad a otra. Durante el año 2008 se han celebrado 178 videoconferencias organizadas por los departamentos centrales y la red de oficinas.
8. En la Sede Central se han instalado 6 humectadoras con el fin de incrementar el grado de humedad y control de temperaturas, lo que producirá una reducción de consumos.
9. Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles fallos o consumos no previstos y un control quincenal de consumos en fuerza y alumbrado y cuadros eléctricos en las zonas de Proceso de Datos con el fin de detectar desviaciones no justificadas.
10. Instalación de nuevo rótulo luminoso exterior en 57 oficinas de nueva apertura o reformadas con reactancias electrónicas y con la eliminación de una línea de tubos, lo que generará la reducción de consumos así como la reducción de contaminación lumínica.
11. Nuevo modelo de cartelera de publicidad en oficinas nuevas y reformadas con iluminación por medio de leds, lo que da lugar a una reducción de consumo de un 70% con relación al sistema anterior.

Además de todas estas medidas de ahorro, se está realizando un estudio para la adaptación de las potencias contratadas al consumo necesario estableciendo un mejor control del mismo, con objeto de obtener su reducción. Han sido enviados comunicados por correo electrónico a cada oficina y departamento instando al personal a tomar conciencia de la necesidad de racionalización de los consumos al utilizar los sistemas de climatización y encendido de luces.

#### CONSUMO DE ENERGÍA

	2006*	2007	2008
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	38.127	38.720	41.230
Electricidad, en GJ (Red Oficinas)	122.901	136.268	120.288
Gasóleo en GJ (Total Entidad)	9.272	11.058	9.964
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	115.792	117.594	125.216
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red Oficinas)	373.253	413.847	365.316

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub>.



## Papel

El consumo de papel constituye uno de los impactos medioambientales más significativos en la actividad de una entidad financiera siendo las comunicaciones con clientes y el uso interno en impresoras y fotocopadoras los principales canales de utilización. Cualquier medida dirigida a evitar el uso de papel y a favorecer su reciclaje repercute favorablemente en el Medio Ambiente.

Exponemos a continuación las medidas adoptadas por Ibercaja que tienen una mayor repercusión en ahorro de papel:

1. La normativa interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. Las publicaciones de 2008 con un volumen de 11.797 documentos se estima que han supuesto un ahorro superior a 243 t de papel a lo que habría que añadir el consumo de tonner y de grapas.
2. Instrucciones, en la Normativa Interna, sobre la utilización eficiente de los medios con el fin de reducir el envío de papel en las comunicaciones, fomentando el uso del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso en aquellas comunicaciones que sean susceptibles de realizarse por estos medios.
3. Se proporcionan sobres multiuso cuya utilización conlleva un importante ahorro de papel y se fomenta la utilización de los mismos como soporte habitual de envío de correspondencia interna.
4. Aplicación de facturas, con tramitación de expedientes y gestión administrativa de aquellas de forma electrónica que reduce de manera importante el consumo de papel al hacer innecesaria la impresión de formularios, fotocopia de documentos y utilización de sobres.
5. Servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico. Durante el año 2008 se han realizado acciones dirigidas a fomentar este tipo de comunicación cuyas ventajas no sólo alcanzan a la reducción de consumo de papel manteniéndose la documentación en formato digital durante 5 años pudiendo ser consultada e impresa cuando sea necesario, sino también a la reducción del consumo de energía y reducción de CO<sub>2</sub> al no ser necesaria la utilización de medios de transporte para su distribución. La campaña de promoción de este servicio lo incentivaba con el regalo de un kit economizador de agua para el hogar dando la oportunidad a los usuarios de ahorrar hasta un 40% en el consumo.
6. Mejoras técnicas en el proceso de impresión que puede realizarse a doble cara, en la correspondencia escrita con clientes.
7. En el año 2008, en los mensajes al exterior desde el dominio Ibercaja.es se ha incorporado con carácter general un literal recordando al receptor la conveniencia de no imprimir si no es necesario.

Con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro. No obstante durante el año 2008 se ha comenzado a introducir papel reciclado DIN A-4 con el fin de ir extendiendo su utilización.

## Calidad ambiental

En la sede central se realiza anualmente un estudio de calidad ambiental, un análisis bacteriológico del aire y una medición del polvo en suspensión. Mensualmente, un control analítico del agua en las instalaciones así como un mantenimiento con productos para el tratamiento de aguas en los circuitos cerrados y diariamente el control del PH y dureza del agua.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central habiéndose efectuado en su totalidad en nueve plantas del edificio y en parte en otras seis. Se está cumpliendo un programa acelerado de tratamiento hasta su total eliminación.

El sistema de climatización utiliza para su refrigeración agua de pozo lo que significa además de un considerable ahorro de agua la eliminación del riesgo de legionela.

Los grupos electrógenos de emergencia están situados en la última planta del edificio con los depósitos de gasoil que los abastecen, medida que repercute en la eliminación de olores y riesgos.

El depósito de agua caliente sanitaria es especial antibacterias.

En los demás centros de trabajo se ha llevado a cabo un plan de sustitución de los equipos de climatización por otros refrigerados por aire, eliminando las torres de refrigeración y con ellas el riesgo de legionela. Sólo queda un centro de trabajo con torres de refrigeración que serán sustituidas próximamente.

Durante el año 2008 se ha iniciado un estudio con el fin de evaluar la antigüedad de las instalaciones en todas las oficinas y poder establecer una política de renovación de las mismas que contribuya a su modernización y como consecuencia a la reducción del impacto ambiental de materiales y mantenimiento de instalaciones.

#### Emisiones, vertidos y residuos

Ibercaja no emite a la atmósfera sustancias contaminantes debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil ni su actividad da lugar a vertidos contaminantes.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas de descanso habilitadas en cada planta del edificio central, para facilitar el depósito separado de restos orgánicos, plásticos y envases y papel, con tres cubículos que se identifican por colores. Los vidrios, si los hubiera, pueden dejarse en las zonas de descanso para su retirada.

Se realiza un control sistemático de los residuos a través del servicio de mantenimiento, para su retirada de los recintos habilitados para ello cada 15 días por las empresas homologadas correspondientes.

En el año 2008 se ha designado un responsable directo del cuarto de almacenaje de residuos peligrosos.

Se facilita a los empleados la posibilidad de consultar dudas sobre la calificación de los residuos a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) que informa sobre el procedimiento para su gestión además de recoger las sugerencias que al respecto puedan hacerse, canalizándolas a la unidad responsable.

Desde la puesta en marcha de este sistema, las personas que realizan su trabajo en el edificio central están colaborando mayoritariamente, lo que va a contribuir a reducir la huella medioambiental de la actividad realizada en el edificio.

Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida.

## NIVEL EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

(en Tm de CO <sub>2</sub> )	2006*	2007	2008
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO <sub>2</sub> (Total Entidad)	673	803	723
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO <sub>2</sub> (Edificio Central)	4.544	4.615	4.914
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO <sub>2</sub> (Red Oficinas)	14.647	16.240	14.335
Emisiones indirectas, en Tm de CO <sub>2</sub> por desplazamiento de empleados en automóvil	861	962	956
Emisiones indirectas, en Tm de CO <sub>2</sub> por servicio de mensajería			1.076

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Ibercaja tiene confiado el mantenimiento de su edificio central a una empresa especializada que se responsabiliza de que los residuos peligrosos que se generan, como aceites, bidones vacíos de productos químicos para tratamiento de aguas, baterías, fluorescentes, etc. sean retirados por empresas homologadas.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha optado por que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable. Las empresas suministradoras de éstos y otros productos de fotocopiadoras e impresoras se hacen cargo de la retirada diaria de los cartuchos utilizados para su posterior reciclaje.

En la zona de recogida de correspondencia de cada planta, hay un contenedor gris en el que depositar los cartuchos de impresora agotados junto con otros residuos informáticos. Se han distribuido en todo el edificio 5 contenedores para depósito de pilas gastadas, identificable por su color rojo.

## TÓNERES CONSUMIDOS

(en unidades)	2006*	2007	2008
Tóner reutilizable en unidades	7.300	7.500	8.200
Tóner no reutilizable en unidades	2.000	1.700	1.500
<b>TOTAL EN UNIDADES</b>	<b>9.300</b>	<b>9.200</b>	<b>9.700</b>
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	7.580	7.430	8.430

## PAPEL CONSUMIDO

(en toneladas métricas)	2006	2007	2008
Total en t	904	959	940
Tipo DinA4 en t	307	315	290
Tipo DinA4 reciclado en t			7
Consumo de sobres en t	236	252	255
Consumo por empleado en kg	197,08	197	192
Reciclaje de papel en t	321	328	352
Papel impreso, en t	399	407	421

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige homologación para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

Todos los equipos que se instalan cumplen con la homologación de la Comunidad Europea y se exigen a los proveedores los certificados correspondientes a esa homologación, así como la ficha con la descripción toxicológica de los productos que consumen. Además, el Comité de Seguridad y Salud verifica la aplicación de la Ley de Prevención, en la parte de aplicación práctica de la actividad de equipos y máquinas.

La normativa de la Caja establece un sistema de homologación de proveedores con el fin de incorporar evaluaciones medioambientales en los procesos de selección en aquellos casos en los que se detecta un posible impacto ambiental asociado a sus actividades. Ibercaja cuenta con 92 proveedores homologados en materia medioambiental.

#### OTROS RESIDUOS, EN KG, EN EDIFICIO CENTRAL

(Miles de euros)	2007	2008
Total residuos aceite usado	1.355	0
Total residuos pilas baterías	846	105
Total residuos envases metálicos extintores	5.034	404
Total residuos envases vacíos	269	105
Total residuos fluorescentes	1.115	1.261
Total residuos gases	1.650	2
Total residuos tubos catódicos de pantalla	515	1.090
Total residuos poliéster	4.000	0
Total residuos equipos informáticos	17.412	13.910
Total residuos mobiliario	129.320	299.450
Total residuos de crisotilo	6.270	5.820

\* En el año 2007 se perfeccionaron las herramientas de cálculo de los consumos asociados al entorno medioambiental. Debido a esta mejora y con el objeto de hacer comparables las cifras del año 2006, estas últimas se han recalculado utilizando las nuevas herramientas.

#### Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental

La inversión de Ibercaja en proyectos medioambientales se materializa a través de sus participaciones empresariales y mediante las líneas de financiación específicas sobre energías alternativas y renovables que realiza de forma directa o a través de convenios con instituciones oficiales.

Como se recoge en el capítulo 4 «Ibercaja y el Desarrollo Sostenible», todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas, evaluándose el impacto medioambiental en el análisis de nuevas oportunidades de inversión y fomentando la participación en proyectos que contribuyan a la mejora y protección del medio ambiente.



### Participaciones empresariales en proyectos medioambientales

Desde el área de participaciones empresariales se fomenta la intervención de Ibercaja en proyectos de contenido medioambiental. Esta participación se concreta en la inversión en el capital de sociedades que, bien directa o indirectamente, desarrollan actividades vinculadas con energías alternativas y renovables, contribuyendo consecuentemente a un crecimiento sostenible. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja destacables por su incidencia positiva sobre el Medio Ambiente están vinculadas primordialmente con el desarrollo de energías renovables:

- **Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.**, constituida en 2007, con un capital suscrito de 400.000 euros en el que Ibercaja tiene una participación del 50%. A través de esta sociedad se están desarrollando los estudios previos necesarios para promover, construir y explotar parques eólicos en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- **Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 42% de su capital con un importe comprometido de 7,7 millones de euros, de los que hasta la fecha se han desembolsado 6,8 millones de euros. Se están desarrollando varios proyectos de importante contenido medioambiental:
  1. Construcción y próxima explotación de una planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja) de gran capacidad y que estará operativa en el año 2009. Actualmente se encuentra en fase de pruebas. La capacidad productiva de la planta, la mayor de España, será de 250.000 toneladas anuales e implica una inversión aproximada de 70 millones de euros. Se estima que la planta generará inicialmente 35 puestos de trabajo directos.
  2. Explotación de un parque eólico de 42,5 Mw.
  3. Realización de estudios previos y tramitación de las autorizaciones necesarias para el desarrollo de nuevos parques eólicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja.Estos proyectos supondrán la creación en La Rioja de un alto número de puestos de trabajo en su mayor parte cualificado.
- **Districlima Zaragoza, S.L.** en la que Ibercaja participa en el 20% de su capital social con un importe invertido de 400 mil euros, ha sido la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración que ha abastecido al recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 y cuya actividad continúa una vez finalizado el evento, suministrando climatización a los edificios que permanecen una vez terminada la muestra y en el futuro, al parque empresarial que está previsto instalar en el recinto. La potencia instalada inicialmente para la fase Expo ha sido de 15 Mw (calor) y 20 Mw (frío) y para la fase post-Expo se irán aumentando estas potencias hasta 35,2 Mw (calor) y 36,5 Mw (frío), en función de la demanda por parte de los edificios instalados en dicho entorno.

Se trata de un sistema de generación de energía que no sólo conlleva beneficios económicos sino que también implica ventajas medioambientales con respecto a los sistemas convencionales puesto que lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de los mismos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual.

- Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Savia Innovación** (participada por la Caja en un 16,67% de su capital social, que a cierre del ejercicio 2008 ascendía a 8 millones de euros), en la empresa Fuerzas Eléctricas de Zaragoza, S.L. (Enática) un proyecto de construcción y venta de plantas solares fotovoltaicas. A lo largo de los ejercicios 2007 y 2008 la Sociedad ha promovido plantas fotovoltaicas con una potencia total instalada de más de 10 Mw.

Adicionalmente, en el ejercicio 2008, a través de esta Sociedad se ha tomado una participación significativa en el accionariado de una Sociedad cuyo objeto social es el desarrollo de equipos y servicios contra la contaminación producida por derrames de hidrocarburos y otros productos químicos en el mar.

#### En otros sectores:

- **PRAMES, S.A.** que tiene como actividades, entre otras, las de consultoría, construcción de albergues y refugios, edición de publicaciones y guías de montaña y la señalización de senderos y rutas. El 2008 ha sido el primer año completo de actividad de la Sociedad **PRAMES Audiovisual**, con el objetivo de difundir a través de medios de comunicación de masas (principalmente, en soporte audiovisual – televisión) el patrimonio histórico artístico y la riqueza medioambiental de Aragón.

En el capítulo II. «Documentación legal» del Informe Anual 2008 –accesible a través de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)– se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas.

#### Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras

##### INVERSIONES EN SECTORES CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS

(Miles de euros)	2006	2007	2008
Importes	51.684	61.086	71.285

#### Fomento de las Inversiones Socialmente Responsables (ISR)

##### INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE

(Miles de euros)	2006	2007	2008
Importes	87.615	97.719	119.244
Empresas	27	27	28
% sobre total Participaciones	-	41%	47%

#### Fondo de Inversión de contenido medioambiental

Con ocasión de la Expo Zaragoza 2008 se inició la comercialización del **Fondo de Inversión H<sub>2</sub>O Renovables**. Este fondo invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas.

El hecho de que el agua sea un bien escaso y necesario para la vida va a determinar que se convierta en uno de los recursos más demandados en los próximos 30 años lo que lo convierte en un activo de inversión atractivo. La inversión se efectúa principalmente en empresas de primera línea

que figuran en el índice Wowax (World Water Index) que agrupa las 20 compañías de agua más importantes del mundo. Este fondo ofrece una inversión a largo plazo sobre empresas que favorecen la conservación de los recursos naturales. Ibercaja no ha querido dejar pasar la oportunidad de apostar por este sector tan unido a Zaragoza y a Aragón.

Se trabaja en la línea de incrementar la oferta de productos de Inversión Socialmente Responsable.

### Líneas de financiación

Ibercaja tiene establecidas diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la optimización de los recursos naturales, la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

En los años 2005 y 2006 las operaciones concedidas fueron 78 que continúan vivas a 31 de diciembre de 2008.

### LÍNEAS DE FINANCIACIÓN

(Importe en miles de euros)	Número operaciones 2005-2006	Importe financiado 2005-2006	Saldo vivo en 2008
Proyectos eólicos	70	428	276
Proyectos biocarburantes	8	522	288

### LÍNEAS DE FINANCIACIÓN

(Importe en miles de euros)	2006		2007		2008	
	Número operaciones	Importe financiado	Número operaciones	Importe financiado	Número operaciones	Importe financiado
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	479	18.607	123	5.467	18	906

Por otra parte, Ibercaja Leasing tiene establecida una línea especial de financiación para la compra de coches limpios (híbridos que compaginan el motor de gasolina con el eléctrico) de bajo consumo y baja contaminación.

### Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

**Expo Zaragoza 2008.** Ibercaja participó con categoría de socio en el patrocinio de la Exposición Internacional Zaragoza 2008, una muestra comprometida desde su inicio con el Medio Ambiente y la sostenibilidad.

**Plantación de árboles.** En octubre de 2007, Expo Zaragoza 2008 e Ibercaja firmaron un acuerdo de colaboración para la plantación de 3,5 millones de árboles en tres años, en la Comunidad Aragonesa. La financiación de la plantación de estos árboles está corriendo a cargo de Ibercaja, que aportará 920.000 euros para la totalidad del proyecto. De esta manera van a verse compensadas las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la celebración de la Expo estimadas en 125.000 toneladas.

La plantación se ha ido efectuando teniendo en cuenta el momento adecuado a cada una de las especies escogidas, pino, carrasca, sauce, encina, álamo y chopo. Durante el año 2008 se han plantado alrededor de un millón de árboles.

A través de la página [www.3500000dearboles.com](http://www.3500000dearboles.com) dedicada principalmente a la población escolar, se puede participar en plantaciones virtuales. La web, que está destinada a implicar en el cuidado del Medio Ambiente a la población más joven, permite plantar, cuidar y verificar el estado de cada árbol.

**Actuaciones realizadas por la Obra Social y Cultural.** Ibercaja, por medio de su Obra Social y Cultural viene realizando una intensa actividad en el campo medioambiental con los siguientes objetivos:

- Divulgar los muchos atractivos que ofrece la naturaleza.
- Sensibilizar a la sociedad para un uso racional de los recursos.
- Formar a futuros profesionales en los campos de la gestión de recursos naturales y medioambientales.
- Realizar actuaciones encaminadas a proteger el patrimonio natural existente en las zonas de actuación de la Entidad.

Entre las actuaciones realizadas por la Obra Social y Cultural de Ibercaja destacamos las siguientes:

*Concurso de proyectos medioambientales.* Ibercaja convoca a nivel nacional, anualmente desde 2002, un concurso de proyectos medioambientales con la finalidad de apoyar económicamente iniciativas cuyo objetivo es la protección, el conocimiento de la naturaleza y la conservación de hábitats y especies amenazadas.

Durante el año 2008 se han materializado las ayudas a los 10 proyectos medioambientales ganadores de la convocatoria del año 2007 con un importe total de 200.000 euros y en septiembre se ha publicado la V convocatoria.

A estas convocatorias se accede a través de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

*Voluntariado Medioambiental.* En colaboración con la Diputación General de Aragón se ha ejecutado la XII edición del Programa de Voluntariado.

Los voluntarios han recorrido, desarrollando su labor de difusión de buenas prácticas medioambientales y de prevención de accidentes y de incendios forestales, las áreas de máxima afluencia de visitantes de zonas incluidas dentro de la Red Natural de Aragón.

En esta misma línea, la campaña «Montañas Seguras» –fruto de un convenio entre Ibercaja, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo– tiene como objetivo prevenir los accidentes de montaña mediante la formación y la información.

*Centros de interpretación de la Naturaleza.* La colaboración de la Obra Social y Cultural de Ibercaja con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con la función de informar y orientar a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de Aragón.

*Fundación apadrina un árbol.* La Obra Social y Cultural de Ibercaja colabora con esta fundación que surgió como consecuencia del incendio acaecido en julio de 2005 en la zona del Alto Tajo (Guadalajara).

Quien desee apadrinar un árbol tan sólo deberá darse de alta en el correo a través de Ibercaja Directo. De esta forma se consigue que la Obra Social y Cultural de Ibercaja aporte 50 euros por árbol a la Fundación hasta llegar a un total de 1.000 árboles apadrinados por clientes de Ibercaja.

«Zaragoza, ciudad ahorradora de agua». Proyecto en el que la Obra Social y Cultural colabora con la Fundación Ecología y Desarrollo para fomentar el compromiso ciudadano destinado a realizar un correcto uso del agua.



En el Monasterio de Cogullada –conjunto monumental propiedad de Ibercaja– se ubican el *Centro de Formación para la Empresa y la Escuela Agraria* que incorporan en su misión el fomento de la formación e información del capital humano de las empresas, profundizando en la gestión responsable y sostenible de la mismas.

Se ofrecen cuatro distintos servicios formativos y de gestión de la información. Entre ellos Ibercide Formación Agroalimentaria, centro especializado en programas de formación técnica dirigidos al sector agroalimentario y al mundo rural. Su oferta formativa abarca tecnología agrícola, ganadería, tecnología alimentaria y recursos naturales y medioambientales.

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2008, en la Escuela Agraria de Cogullada ha tenido lugar un ciclo de conferencias sobre «Cambio Climático y Agricultura», en el que se incidió sobre la necesidad de una gestión más eficaz de los recursos hídricos y la previsión de los impactos estructurales que el cambio climático va a producir en las posibilidades de cultivos. Se ha seguido profundizando sobre las oportunidades que ofrecen las energías alternativas impartándose un seminario específico sobre energía solar. Se han llevado a cabo, también, varias sesiones formativas relacionadas con una actividad productiva agraria más respetuosa con el Medio Ambiente, mentalizando sobre el uso responsable de los fitosanitarios y fertilizantes y el desarrollo de la horticultura ecológica.

Ibercaja en colaboración con el International Service for the Acquisition of Agri-Biotech Applications creó en 2007 la página web [www.iber cib.es](http://www.iber cib.es) por la que se accede al Centro de Información en Innovación Biotecnológica, que tiene por objeto la distribución y difusión gratuitas de información sobre las nuevas aportaciones de la biotecnología aplicada a los cultivos, con especial referencia a su potencial productivo, la estabilidad de las cosechas y la seguridad alimentaria, preservando la sostenibilidad social, económica y medioambiental. En su primer año ha recibido 27.345 visitas y a finales de 2008 existen 1.245 suscriptores de los boletines informativos de este servicio.

#### Protección y recuperación del Patrimonio Natural

Ibercaja suscribió en 2004 un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón, la Fundación ENDESA y varios Ayuntamientos del Pirineo Aragonés con la finalidad de limpiar y acondicionar los ibones pirenaicos que se habían visto afectados por antiguas construcciones para su aprovechamiento hidroeléctrico. El presupuesto –asumido al 50% por Ibercaja y la Fundación ENDESA– ascendió a la cantidad de 2.232.000 de euros.

En estos años se han realizado actuaciones en once ibones consistentes en la demolición de edificaciones, integración de restos en el entorno y retirada de elementos metálicos con el fin de devolverles su aspecto natural eliminando los restos de instalaciones en desuso de antiguos aprovechamientos hidroeléctricos.

En 2008 se han proseguido los trabajos para concluir esas actuaciones y se ha ampliado el alcance del convenio incorporando al mismo la recuperación del ibón de Llauset, cuya ejecución está previsto concluir en 2009.

Se han concedido ayudas económicas para los siguientes proyectos de recuperación de hábitats naturales:

- «Restauración ecológica de los Prados de Cella».
- «Rehabilitación del sendero de la red Natura 2000. Zepa Sierra Cancias – Silves».
- «Conservación del Patrimonio Natural en la Dehesa de Quintanapalla y Atapuerca».
- «Restauración de las lagunas asociadas al Canal de Castilla».
- «Conservación del hábitat de la cigüeña negra en Extremadura».
- «Mejora de la colonia de cernícalo primilla en el núcleo urbano de Alcalá de Henares».

### 7.4.3. Obra Social

Ibercaja, como Caja de Ahorros, revierte una parte importante de sus excedentes en la sociedad siendo las demandas sociales las que determinan la orientación de sus inversiones. Con sus actividades quiere dar respuesta a las necesidades emergentes de una sociedad dinámica y compartir esfuerzos con otros agentes para que las iniciativas emprendidas alcancen un máximo de rentabilidad social.

La Asamblea General de la Entidad aprobó la asignación de 62,4 millones de euros a las actividades de la Obra Social y Cultural correspondientes al ejercicio 2008.

#### LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL Y CULTURAL

	2006	2007	2008
Acción cultural y tiempo libre	16.367.774	20.018.862	16.780.737
Educación, investigación y fomento de empleo	10.480.964	12.506.525	14.604.551
Asistencia social y sanitaria	12.174.778	14.525.020	17.078.637
Fundación Ibercaja	3.000.000	3.000.000	3.000.000
Patrimonio histórico y medio ambiente	7.106.608	6.620.579	8.481.472

#### Acción cultural

Para Ibercaja es fundamental contribuir a la cultura y la educación en todos los lugares en los que opera. Esto comporta ofrecer una amplia gama de actividades como conciertos, exposiciones, espacios dedicados a nuevas tendencias, espectáculos teatrales, actividades didácticas para colegios y centros de enseñanza.

Desde la Obra Social y Cultural se hace un esfuerzo para que estas manifestaciones culturales lleguen al mayor número de población posible, buscando propuestas que sean accesibles para todos. Durante el año 2008 con ocasión de la Expo se han realizado importantes exposiciones.

#### Educación, innovación e investigación

La promoción del conocimiento, las ideas, las personas y sus capacidades, la innovación al servicio de la ampliación de oportunidades y el fomento de la investigación multidisciplinar son los objetivos que persigue Ibercaja a través de su Obra Social y Cultural, respaldando el esfuerzo del mundo científico e investigador y su decisiva aportación al presente y futuro de la sociedad. De esta manera, la Obra Social y Cultural contribuye a fomentar el progreso social mediante su participación en diversos proyectos de investigación y desarrollo.

En el año 2008, la Obra Social y Cultural ha convocado la primera edición de Becas Nacionales de Excelencia en Investigación habiendo sido seleccionados 16 proyectos, con una dotación total de 600.000 euros.

También ha sido publicada una convocatoria para acceder a diez becas postdoctorales dotadas con 30.000 euros cada una, para la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores en el extranjero durante el curso académico 2009-2010 en el ámbito de la Biología, la Medicina y las Tecnologías.

## Asistencia social

La trayectoria de la Obra Social y Cultural de Ibercaja se ha caracterizado por la especial sensibilidad hacia las necesidades de personas con dependencias, mayores, inmigrantes, países en vías de desarrollo y, en general, de todos los colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión social. La Entidad trabaja por la mejora de la calidad de vida y el bienestar social.

Durante el año 2008, se han desarrollado los 119 proyectos seleccionados en la tercera convocatoria de Ayudas para Proyectos Asistenciales de atención a la dependencia a los que se han destinado seis millones de euros, cantidad que dobla la destinada el pasado año al mismo fin, cuyos receptores han sido entidades sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la atención a personas dependientes en grado severo o de gran dependencia.

Además de estas ayudas, la Obra Social y Cultural ha colaborado con diversas entidades que desarrollan su labor en el campo de la acción solidaria.

En el mes de agosto de 2008 se ha realizado la cuarta convocatoria en la que se han seleccionado 209 proyectos que se harán realidad durante 2009.

## Medio Ambiente y Patrimonio Histórico

Ibercaja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al medio ambiente y continúa trabajando por la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social y Cultural, la Caja colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales.

El acuerdo con Expo Zaragoza 2008 para la plantación de 3 millones y medio de árboles en Aragón con la finalidad de compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la celebración de la Exposición Internacional y la participación como socio en el patrocinio de la Expo cuyo tema principal es el desarrollo sostenible, son muestra de la inquietud de Ibercaja por el medio ambiente.

Las acciones de conservación y difusión del patrimonio histórico pretenden preservar las manifestaciones artísticas y culturales, promocionar el legado histórico para el disfrute de todos y dinamizar la economía al aportar nuevos atractivos para el desarrollo del turismo cultural.

## Países en vías de desarrollo

Durante el ejercicio 2008, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha colaborado con varias entidades que trabajan en distintos países en vías de desarrollo, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales. La dotación para este apartado, en este ejercicio, ha superado la cantidad de 1.000.000 de euros.

Cabe destacar la aportación de un total de 600.000 euros a tres importantes organizaciones que realizan su trabajo en tres continentes desfavorecidos: Medicus Mundi en África, Manos Unidas en Sudamérica y Fundación Juan Bonal en Asia.

El Informe de Actividades de la Obra Social y Cultural recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del Informe Anual 2008 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder al mismo a través de la web corporativa.

## Patrocinios 2008

Como complemento a la importante labor que la Obra Social y Cultural de Ibercaja viene desarrollando en los ámbitos cultural y de ocio, la Caja ha patrocinado en 2008 más de 500 actividades en diferentes campos: deporte, montaña, música y ocio, a las que ha destinado un presupuesto de 1.200.000 euros.

A continuación hacemos referencia a las principales de ellas.

### Deportes

Ibercaja colabora con diversas instituciones públicas, asociaciones privadas y federaciones de deportes en numerosas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular.

Entre otras:

- Madrid: Mapoma (Maratón Popular de Madrid), Día de la Bicicleta, San Silvestre Vallecana.
- Guadalajara: Carrera popular de Ibercaja, Carrera Alcalá Legua Cervatina, Carrera Intercampus, Acuerdos con el Patronato Ayuntamiento y Diputación, Fiestas de Guadalajara.
- Andalucía: Milla Urbana Manuel Pancorbo en Jaén, San Antón, Hípica en Jaén, Media Maratón en Córdoba, Clásica Sta. Ana Dos Hermanas, Media Maratón Granada, Carrera San Antón, Internacional Jaén, Campeonato de España de Pádel.
- Levante: 20 km Valencia, Torneo Vela Benicasim, Partido Exhibición Tennis David Ferrer.
- Cataluña: III Marcha Ciclista BTT Castelfels, XIII Cursa Primavera Sabadell, Club Hand Ball Gava, San Silvestre.
- Rioja: Carrera Popular de Ibercaja Logroño, Convenio Federación Riojana Atletismo, Juegos Deportivos de la Rioja, Gala del Deporte.
- Aragón:
  - Motociclismo: patrocinio Free-Style y Trial Indoor en Zaragoza.
  - Carreras Populares de Ibercaja en Huesca, Zaragoza y Teruel.
  - Media Maratón Sabiñánigo.
  - 36 horas Fútbol Sala Sabiñánigo.
  - Día del Deporte y Día de la Bici Convenio Ayuntamiento Huesca.
  - Ciclismo: Quebrantahuesos, Prueba Ciclista San Lorenzo.
  - Día Minibasquet Zaragoza.
  - Convenios con el CN Helios y El Olivar en Zaragoza, Stadium Casablanca, Club de Tennis Zaragoza y Stadium Venecia.
  - Gala Mejor Deportista Aragonés, en colaboración con el Gobierno de Aragón.
  - Club ajedrez Ibercaja.
  - DKV; convenio de colaboración para la realización de clinics, campus y otras actividades.

Patrocina además a las principales federaciones de deporte aragonesas: Federación Aragonesa de Baloncesto, Federación Aragonesa de Fútbol y Federación Aragonesa de Atletismo.



## Montaña

Ibercaja mantiene una intensa actividad en el mundo de la nieve:

- Convenio con Aramón para patrocinar equipaciones del personal de pistas.
- Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Javalambre, Valdelinares, Formigal y Cerler.
- Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa.
- Colaboración con la Escuela de Esquí adaptado y Guías de Montaña Handix.
- Patrocinio de diversas competiciones:
  - Trofeo Zagales Gran Premio Ibercaja-Formigal.
  - X Marcha Plan d’Estan-Benasque.

## Música

Dentro del apartado de la música, destacamos la firma del convenio entre el Ayuntamiento de Zaragoza e Ibercaja para el desarrollo de actividades relacionadas con el mundo de la música dentro del que se incluyen:

- Por cuarto año, programa «Muévete en Directo» de apoyo a la música en directo en Zaragoza, con especial atención a los grupos aragoneses. Organizado por el Ayuntamiento de Zaragoza y *Heraldo de Aragón*, dicho programa está patrocinado por Ambar e Ibercaja. Aglutina diversas actuaciones dándoles una entidad y ayudando a su difusión.
- Programas de Música: Hip-Hop Zaragoza Global.
- Conciertos Expo: Bob Dylan, Bunbury, Gloria Estefan.
- Fiestas del Pilar:
  - Patrocinador oficial de las fiestas del Pilar.
  - Convenio de patrocinio y venta de entradas con Interpeñas.
  - Convenio de patrocinio y venta de entradas con Espacio Z Valdespartera.
  - Patrocinio con Ayuntamiento de Zaragoza y Radio Zaragoza de los conciertos del Paseo Independencia.

Ibercaja ha patrocinado en distintas localidades diversos conciertos. Destacamos:

- Huesca: Miguel Bosé.
- Guadalajara: Bunbury, Mari de Chambao.
- Logroño: Estopa.
- Valencia: Conciertos Fallas.
- Zaragoza: Manolo García, Estopa, Pedro Guerra, Pereza, Sergio Dalma, Miguel Bosé, Mónica Naranjo, Rosario, Amaral...
- Cataluña: Festival Fes Dansa.
- Teruel: Amantes de Teruel.

#### 7.4.4. Ibercaja y la Exposición Internacional Zaragoza 2008

Entre los meses de junio y septiembre de 2008 se celebró en Zaragoza la Exposición Internacional «**Agua y Desarrollo Sostenible**», gran acontecimiento concebido como centro de referencia para reflexionar, divulgar y concienciar a la Humanidad acerca de un asunto de vital importancia para su futuro como es el agua y el desarrollo sostenible.

Ibercaja ha apoyado este acontecimiento desde sus inicios, cuando la Expo 2008 era sólo un proyecto. Con un presupuesto de 20 millones de euros y un ambicioso plan de actuaciones, la Caja ha contribuido al mayor hito que ha vivido Zaragoza.

Un plan que comenzó ya antes de la designación de Zaragoza como sede de la Expo, con la adquisición de los terrenos donde iba a ubicarse la muestra, algo que fue clave para la designación de la ciudad, y que se ha desarrollado a lo largo de todo el año 2008 con variadas iniciativas:

- Pabellón propio «Ibernostrum» en el que se proyectaba un audiovisual sobre el río Ebro y las tierras que atraviesa en su curso, que recibió a 520.000 visitantes.
- Puesta a punto de los espacios culturales Ibercaja Patio de la Infanta y el Museo Ibercaja Camón Aznar.
- Exposiciones. Coincidiendo con los tres meses de la Exposición Internacional, Ibercaja ofreció en la ciudad importantes exposiciones artísticas.

En la sala de exposiciones La Lonja, del Ayuntamiento de Zaragoza, se exhibió «**Zaragoza y Aragón: Encrucijada de culturas**», muestra que contó, entre otras, con piezas romanas y visigodas, retratos de Goya y paisajes de Zuloaga. Una de las piezas claves de la exposición fue el Vidal Mayor –la compilación de los fueros de Aragón más antigua que se conserva– propiedad de la Fundación Paul Getty de Estados Unidos. Esta exposición registró 160.000 visitantes, estableciendo el récord de este espacio.

«**Del Ebro a Iberia**» es el lema de la muestra que estrenó la nueva sala de exposiciones temporales del Museo Ibercaja Camón Aznar donde se pudieron contemplar obras de El Bosco, Ribera, Velázquez, Goya, Picasso, Miró, Barceló, etc. Se superaron las 60.000 visitas.

En la sala de exposiciones de Ibercaja Patio de la Infanta, se exhibió «**Del futuro al pasado. Obras maestras del arte contemporáneo (30 obras, 30 años y 30 artistas)**» que reunió piezas, entre otras, de Braque, Chagall, Picasso, Miró, Giacometti, Torres García, Dalí, Rivera, Saura, Tapes y Serrano. Visitada por 30.400 personas.

Organizada por el Gobierno de Aragón y patrocinada por Ibercaja, la exposición «**Goya e Italia**», en el Museo de Zaragoza recibió 62.000 visitas.

- **Tarjeta Fluvi**, con el objetivo de crear y favorecer hábitos, usos y comportamientos cotidianos respetuosos con el medio ambiente. Fue creada en exclusiva por Ibercaja como soporte de los pases de acceso al recinto de la EXPO y con otras prestaciones entre las que cabe destacar el pago del autobús urbano en Zaragoza y descuentos en museos municipales, aparcamientos subterráneos de la ciudad y en parques de ocio de Aragón.

Todos los titulares de la tarjeta Fluvi participaron en el Programa de Desarrollo Sostenible de Expo Zaragoza 2008 –iniciativa de la Agencia de Recursos Ambientales de la muestra– que premiaba las prácticas respetuosas con el medio ambiente y permitía acumular puntos canjeables por regalos relacionados con el evento. El número de titulares de la tarjeta ha superado las 100.000 personas.

- **Venta de entradas EXPO.** Ibercaja puso a disposición de los organizadores de la muestra sus diversos canales de comunicación con clientes: cajeros automáticos, página web y teléfono para facilitar la compra de entradas y tickets para la telecabinas de la EXPO.
- **Viviendas de la Villa Expo.** La sociedad **Vivir Zaragoza, S.A.** –creada por Ibercaja y el Ayuntamiento de Zaragoza para promover actuaciones destinadas a colectivos con dificultades para acceder a una vivienda– cedió temporalmente a Villa Expo el edificio de 191 pisos de alquiler y 102 apartamentos construidos en Parque Goya II de Zaragoza. Éste fue el primer complejo residencial puesto a disposición de EXPO para alojar al personal de organizaciones o países participantes. Una vez finalizado el evento las viviendas y apartamentos se han destinado a alquiler para los jóvenes.
- **Fondo de Inversión Ibercaja H<sub>2</sub>O Renovables.** Con motivo de la EXPO se inició la comercialización de este fondo de renta variable que invierte en acciones de empresas cotizadas relacionadas con los sectores de las energías renovables, suministro e infraestructuras para aprovechamiento eficiente del agua y los recursos naturales (energía solar, eólica, reciclaje y biofuel).
- **Plantación de 3,5 millones de árboles.** En octubre de 2007, Ibercaja suscribió con EXPO ZARAGOZA 2008 un acuerdo de colaboración para la plantación en Aragón de 3,5 millones de árboles en tres años, cuya financiación corre a cargo de la Caja con una aportación de 920.000 euros y que tiene por finalidad compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la celebración de la EXPO.
- **Gestión de los recursos.** **Districlima Zaragoza, S.L.** en la que Ibercaja participa en el 20% de su capital social con un importe invertido de 400 mil euros, ha sido la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración que ha abastecido al recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 y su actividad continúa una vez finalizado el evento, suministrando climatización a los edificios que permanecen una vez terminada la muestra y en el futuro, al parque empresarial que está previsto instalar en el recinto.
- **Convenciones y Congresos celebrados en 2008.** Con ocasión de la Expo Ibercaja ha colaborado en la organización y patrocinio de los siguientes:
  - XXVI Convención de Directores de Recursos Humanos de Cajas de Ahorros.** En la misma se abordaron y analizaron, entre otros temas, las conclusiones del proyecto sectorial de recursos humanos elaborado por la CECA, los retos y cambios en las entidades de ahorros, la comunicación interna como herramienta estratégica y la gestión de los recursos humanos desde la red comercial.
  - X Convención de Comunicación de Cajas de Ahorros.** Un foro de encuentro y de trabajo de los directores de comunicación externa e interna de las entidades de ahorro españolas.
  - IV Convención EURO 6000.** Esta convención se ha convertido en el referente nacional de la industria de medios de pago y tiene como objetivo analizar conjuntamente las líneas de futuro de los medios de pago desde distintos puntos de vista y servir de punto de encuentro para los agentes que componen el sector.
  - Encuentro del Sector del Seguro y Pensiones.** En este encuentro las ponencias trataron sobre «Mejorar la protección de los consumidores» y «Garantizar el futuro de las pensiones».
  - Convención Nacional de Obra Social de las Cajas de Ahorros españolas.** En la misma participaron los responsables de la Obra Social y Cultural de 45 cajas de ahorros españolas. Fue inaugurada con la conferencia «Naturaleza para un futuro amable» impartida por Miguel Delibes de Castro, uno de los biólogos y naturalistas más reconocidos del país.

–La **Confederación Española de Cajas de Ahorros** celebró en el mes de septiembre sendas reuniones de su consejo de administración, comisión de control y comisiones de retribuciones e inversiones, con la presencia de 24 presidentes o directores generales que integran dichos Órganos de Gobierno de la CECA. En la misma se efectuó el respaldo de todo el sector del ahorro a la celebración de la Expo 2008, así como expresión del compromiso de las cajas, principalmente a través de su obra social, a favor del agua y el desarrollo sostenible.

Posteriormente se han celebrado los siguientes:

–**VIII Congreso Nacional de Economía**. Ibercaja ha sido uno de los patrocinadores oficiales. Con el título «*Mercados Globales e Innovación Económica*» se han abordado, dentro del lema general del mismo, temas académicos como la internacionalización, las finanzas, la energía y el medio ambiente, y la innovación, y otros sobre nuevos ámbitos de análisis, entre los que se encuentran la economía de la inmigración, la demografía empresarial y los procesos de reestructuración empresarial, y finalmente la perspectiva más profesional en la que se trató la auditoría, el asesoramiento fiscal, etc.

–Ibercaja también ha sido una de las empresas patrocinadoras del **V Congreso de Directivos CEDE**. El evento se erigió en punto de encuentro y debate sobre el presente y futuro de la economía española en este contexto de incertidumbre. Bajo el título de «*Dirigir con visión global: internacionalización y competitividad*», el congreso contó con la presencia de un excepcional panel de ponentes.

–Ibercaja además ha patrocinado el **Congreso Nacional de Finanzas** celebrado en Madrid en el mes de octubre. A lo largo del mismo se abordaron distintas áreas temáticas como planificación financiera, riesgo de crédito comercial, gestión de tesorería y medios de pago, formativa contable, etc. La presencia de Ibercaja en este importante evento viene a reforzar su apoyo al sector de empresas.



## Anexo I

### Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero

El Grupo Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo a los principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G3–, sus protocolos técnicos y de indicadores, y su Suplemento para el Sector Financiero publicado en noviembre de 2008.

Asimismo, incluye la Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G3. Con esta asociación se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo, asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (COP) presentado anualmente a Naciones Unidas.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	Report Externally Assured
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

## Report Application Levels

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared							
	Third Party Checked							
Optional	GRI Checked							



Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero, según se pone de manifiesto en los resultados de la auditoría externa a la que se ha sometido voluntariamente la Entidad.

Este Informe se remite al **Global Reporting Initiative (GRI)** para su evaluación, a cuya máxima calificación **A +** aspira.

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

**Capítulo y Página.** Se señalan para cada uno de los indicadores.

**NA: No Aplica.** Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

**ND: No disponible.** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

**Informe Anual.** Se identifica en qué capítulo (I Informe Económico, II Documentación legal –contiene el Informe de Gobierno Corporativo–, III Memoria de la Obra Social y Cultural, IV Informe de Responsabilidad Corporativa) se puede encontrar información añadida sobre este indicador.

**Verificación externa.** Hace referencia al nivel conseguido para cada indicador. Está completado por el informe de verificación externa que se incorpora en este documento como Anexo II.

### Addenda

Con fecha 6 de marzo de 2009, le Global Reporting Initiative (GRI) ha concedido la calificación A+ a este informe de RSC.



Índice de indicadores del GRI G3 (Global Reporting Initiative)

Informe de Responsabilidad Corporativa

Capítulo (página)

Informe anual

Verific. PWC

	Perfil			
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.	Presentación (4-5)		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2 (16 a 23), 4 (37 a 49), 7 (62 a 128)	II-III	
2	Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	1 (6)		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2 (10-11 y 14)	I	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2 (10-11 y 13), 3 (25 a 27)	II	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	1 (6)	I	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2 (11-12)	I	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2 (9)	II	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2 (11-12), 7.1 (62 a 74)	I	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2 (19)	II	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2 (19 a 23)	II	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	2 (22-23)		
3	Parámetros de la memoria			
PERFIL DE LA MEMORIA				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	1 (6)		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	1 (6)		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	1 (6)		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1 (6)		
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	1 (7)		
3.6	Cobertura de la memoria.	1 (7)		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1 (7)		

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.	1 (7)		
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.	1 (8)		
3.10	Descripción del efecto que puede 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 períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	1 (8)		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1 (8)		
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	1 (8) Anexo 1		
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	1 (8) Anexo 2		
<b>4</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo Órgano de Gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	3 (24 a 28)	II	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo Órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	3 (25)	II	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo Órgano de Gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	3 (25 a 27)	II	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo Órgano de Gobierno.	3 (25 a 27), 6 (56 a 61), 7.2 (99-100)	II	
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).	3 (27)	II	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo Órgano de Gobierno.	3 (28-29)	II	
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.	3 (24 a 29)	II	
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.	3 (29 a 36), 4 (37 a 49), 7 (62 a 128)	II	



4.9	Procedimientos del máximo Órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	3 (24 a 36), 4 (45-46), 5 (50 a 55)	II	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo Órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	3 (24 a 29)	II	

#### COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3 (24 a 36)	II	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2 (15), 4 (37 a 47), 5 (50 a 55), 7.4.2 (116 a 128)	III	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	2 (15), 4 (46-47), 5 (50), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	III	

#### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6 (56)		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6 (56)		
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.	6 (56 a 61)	II	
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.	4 (37 a 49), 7 (62 a 128)	I-III	

Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (económica, medioambiental, responsabilidad de productos, laboral, derechos humanos y sociedad)

#### Indicadores del desempeño económico

	Declaraciones sobre el enfoque de gestión	Presentación (4-5), 2 (19 a 23), 4 (37 a 49), 7.4.1 (106 a 109)	I-II	
--	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------	--

#### ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

PRIN.	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.	2 (19), 7.4.1 (106 a 109), 7.4.2 (116 a 119), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	I-II-III	Total
PRIN.	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	5 (54), 7.4.2 (109 a 121), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	I-III	Total
PRIN.	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	7.2 (97 a 99), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	I-II-III	Total
PRIN.	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	3 (36)	II	Total

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO					
ADIC.	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5 (51), 7.2 (96)		Total
PRIN.	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	7.3 (105-106)		Total
PRIN.	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5 (54), 7.2 (85-86)		Total
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
PRIN.	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.	7.4.1 (106 a 109), 7.4.2 (118), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	IHIII	Total
ADIC.	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	7.4.1 (106 a 109), 7.4.4 (126 a 128)	II	Total
Indicadores de desempeño ambiental					
		Declaraciones sobre el enfoque de gestión	Presentación (4-5), 2 (20-21), 4 (44), 5 (54), 7.4.2 (109 a 111)		
ASPECTO: MATERIALES					
PRIN.	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	5 (54), 7.4.2 (115)		Total
PRIN.	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	5 (54), 7.4.2 (113)		Total
ASPECTO: ENERGÍA					
PRIN.	EN3	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	5 (54), 7.4.2 (112)		Total
PRIN.	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	5 (54), 7.4.2 (112)		Total
ADIC.	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	5 (54), 7.4.2 (111-112)		Total (1)
ADICIONAL	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.	5 (54), 7.4.2 (116 a 119)		Total (1)
ADIC.	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	5 (54), 7.4.2 (111-112)		Total (1)
ASPECTO: AGUA					
PRIN.	EN8	Captación total de agua por fuentes.	5 (54), 7.4.2 (111)		Total
ADIC.	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	5 (54), 7.4.2 (111)		Total
ADIC.	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	5 (54), 7.4.2 (111)		Total
ASPECTO: BIODIVERSIDAD					
PRINCIPAL	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.	NA: No aplica. Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.		NA: No aplica.

PRINCIPAL	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	NA: No aplica. Dada la naturaleza de la actividad financiera de Ibercaja, no produce impactos en la biodiversidad. Por el contrario, a través de su Obra Social y Cultural viene desarrollando varios programas destinados a la protección y preservación medioambiental.		NA: No aplica.
ADIC.	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	5 (54), 7.4.2 (121), 7.4.3 (123), 7.4.4 (127)	III	Total
ADIC.	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	5 (54), 7.4.2 (109 a 121) 7.4.3 (123), 7.4.4 (126-127)		Total
ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales u cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA: Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.		NA: No aplica.
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
PRIN.	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	5 (54), 7.4.2 (114-115)		Total
PRIN.	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	5 (54), 7.4.2 (114-115)		Total
ADIC.	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	5 (54), 7.4.2 (109 a 111 y 114 y 119-120)		Total (1)
PRINCIPAL	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NA: No aplica. Aunque Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono en el capítulo 7.4.2 se facilita información sobre este tema.		NA: No aplica.
PRINCIPAL	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA: No aplica Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono como se indica en el capítulo 7.4.2.		NA: No aplica.
PRINCIPAL	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA: La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.		NA: No aplica.
PRIN.	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	5 (54), 7.4.2 (115-116)		Total
PRINCIPAL	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA: En Ibercaja no se ha producido ningún derrame significativo.		NA: No aplica.
ADICIONAL	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 VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	5 (54), 7.4.2 (115-116)		Total
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA: No aplica. La actividad de Ibercaja no produce vertidos de agua.		NA: No aplica.

<sup>1</sup>Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PRIN.	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	5 (54), 7.4.2 (116 a 119)	Total
PRIN.	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA: No aplica. Por la naturaleza de la actividad este indicador no es de aplicación.	NA: No aplica.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
PRIN.	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	3 (36), 5 (55)	Total
ASPECTO: TRANSPORTE				
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA: No aplica. Ibercaja no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. No obstante, en el capítulo 7.4.2 se facilita información.	NA: No aplica.
ASPECTO GENERAL				
ADIC.	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	5 (54), 7.4.2 (116 a 119)	Total
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo				
		Declaraciones sobre el enfoque de gestión	2 (21), 4 (43 y 49), 5 (53-54), 7.2 (80 a 105)	
ASPECTO: EMPLEO				
PRIN.	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	7.2 (81 a 85)	Total
PRIN.	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	5 (53-54), 7.2 (80-81 y 84)	Total
ADICIONAL	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.	7.2 (97 a 99)	Total
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
PRIN.	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5 (53-54), 7.2 (99-100)	Total
PRIN.	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	5 (53-54), 7.2 (99-100)	Total
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	5 (53-54), 7.2 (100 a 103)	Total
PRIN.	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	5 (53-54), 7.2 (102-103)	Total
PRINCIPAL	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.	5 (53-54), 7.2 (100 a 102)	Total



ADIC.	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	5 (53-54), 7.2 (100 a 102)		Total
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
PRIN.	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	7.2 (94 a 96)		Total
ADICIONAL	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.	7.2 (91 a 96)		Total
ADIC.	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	7.2 (90)		Total
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
PRINCIPAL	LA13	Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	3 (25 a 28), 5 (53-54), 7.2 (82-83 y 86)	II	Total
PRIN.	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	5 (53-54), 7.2 (96)		Total
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos					
		Declaraciones sobre el enfoque de gestión	4 (43-44), 5 (50 a 53), 7.2 (80 a 105), 7.3 (106)		
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
PRINCIPAL	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.	4 (44), 5 (51), 7.3 (106)		Total
PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	5 (50-51), 7.3 (105-106)		Total
ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	3 (29 a 36), 5 (50 a 55), 7.2 (91 a 96)		Total
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN					
PRIN.	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	3 (36), 5 (51-52), 7.2 (86 a 88 y 96)		Total
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
PRINCIPAL	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.	5 (53-54), 7.2 (99-100)		Total
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL					
PRIN.	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	5 (50 a 53), 7.3 (106)	III	Total
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS					
PRINCIPAL	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.	5 (50 a 54), 7.3 (106)	III	Total

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD					
ADIC.	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.	5 (53)		Total
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS					
ADIC.	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	3 (36), 5 (50)	III	Total
Indicadores del desempeño de Sociedad					
		Declaraciones sobre el enfoque de gestión	Presentación (4-5), 2 (9), 3 (33 a 36), 4 (37 a 45), 5 (55), 7.4.3 (122)	I-III	
ASPECTO: COMUNIDAD					
PRINCIPAL	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.	7.4.1 (106 a 109), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	I-III	Total
ASPECTO: CORRUPCIÓN					
PRIN.	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	3 (32 a 36), 5 (55)	II	Total
PRIN.	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	3 (34), 5 (55)		Total
PRIN.	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	3 (32 a 36), 5 (55)	II	Total
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA					
PRIN.	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	4 (37 a 45), 5 (50 a 55), 7 (62 a 128)	III	Total
ADIC.	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	3 (28-29 y 33 a 35), 5 (55)	II	Total
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL					
ADIC.	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	3 (36)	II	Total
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	3 (36)	II	Total
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
		Declaraciones sobre el enfoque de gestión	Presentación (4-5), 2 (16 a 18), 3 (29 a 33), 4 (37 a 39), 7 (62 y 78-79)	II	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	NA: No aplica. Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes.		NA: No aplica.

ADICIONAL	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.	3 (36), 5 (55), 7.1 (78 a 80)	II	Total
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PRINCIPAL	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.	3 (29 a 32 y 34 a 36), 5 (54)		Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento 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.	3 (36), 5 (54), 7.1 (79-80)	II	Total
ADIC.	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	2 (16 a 18), 7.1 (57 y 78 a 80)	III	Total
ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING					
PRINCIPAL	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.	Presentación (4-5), 2 (21), 3 (29 a 31), 7.4.3 (124-125)		Total
ADICIONAL	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.	3 (36), 7.1 (78 a 80)	II	Total
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
ADIC.	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	3 (35-36), 5 (51-52)	II	Total
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PRINCIPAL	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.	3 (36), 7.1 (78 a 80)	II	Total
SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
Sección sobre impacto de productos y servicios					
	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros		Presentación (4-5), 2 (9 y 16 a 18), 3 (24), 4 (37 a 45), 5 (50)		
ASPECTO	INFORMACIÓN				
CARTERA DE PRODUCTOS	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	3 (29 a 36), 4 (37 a 45)		Total
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	3 (29 y 32 a 34), 4 (39)	II	Parcial
	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	3 (29 y 32 a 34), 4 (39)		Parcial
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	3 (34), 7.2 (91 a 96), 7.4.2 (110)		Total
	FS5	Interacciones con los clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	3 (29 y 32 a 36), 4 (39 a 45), 7.3 (106), 7.4.2 (116 a 121)		Total

Indicadores de desempeño específicos para el sector de los servicios financieros				
ASPECTO	INDICADOR			
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector.	7.1 (73-74), 7.4.1 (106 a 109), 7.4.2 (116 a 119)	II-III Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	7.1 (62 a 74), 7.4.1 (106 a 109), 7.4.3 (122 a 125), 7.4.4 (126 a 128)	II-III Total
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio y desglosado según su propósito.	7.4 (106 a 128)	I – II – III Total
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	2 (16 a 18 y 20), 3 (29 y 32 a 36), 6 (60), 7.2 (102), 7.4.2 (110) Anexo 1 y 2	Total
ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	4 (39), 7.4.1 (106-107), 7.4.2 (116 a 118)	II Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	7.1 (73-74), 7.4.2 (116 a 119)	II Total
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	4 (39)	II Total
Indicadores de desempeño social específicos para el sector de los servicios financieros				
ASPECTO	INDICADOR			
Indicadores de Desempeño Social				
COMUNIDAD	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	2 (12), 4 (40), 7.1 (75)	I Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	4 (40 a 44), 5 (53), 7.1 (62 a 69 y 75)	Total
Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros				
ASPECTO	INFORMACIÓN			
Datos sobre desempeño en materia de responsabilidad sobre productos				
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	2 (16 a 18), 3 (29 a 36), 4 (42-43), 7.1 (62), 7.2 (91 a 96)	Total
Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos específicos para el sector de los servicios financieros				
ASPECTO	Indicador			
Indicadores de desempeño en materia de Responsabilidad sobre el Producto				
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	4 (42-43)	Total



## Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores del GRI

Áreas	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, IA4, IA6 a IA9, IA13 a IA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR8
	Principio DOS - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	IA4 a IA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, IA2, IA13 a IA14, HR1 a HR4, SO5
Medio ambiente	Principio SIETE - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6

## Anexo II

Informe de revisión independiente del informe  
de Responsabilidad Corporativa 2008

## **INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)**

### **A la Dirección de Ibercaja:**

#### **Alcance del trabajo**

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Ibercaja a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 7 del Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento para el sector de servicios financieros incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como, el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

### **Conclusión**

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Ibercaja no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3); asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

### **Recomendaciones**

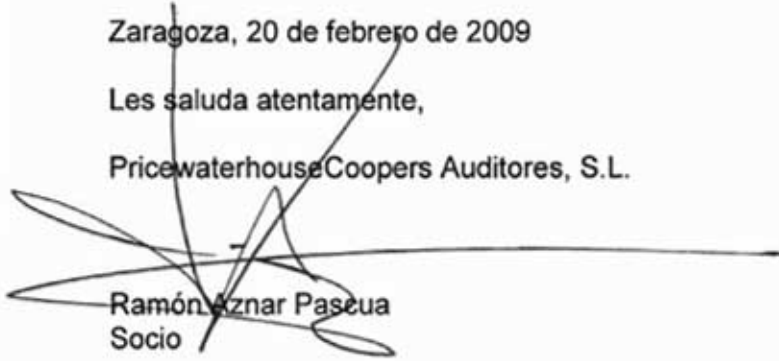
Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Zaragoza, 20 de febrero de 2009

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

  
Ramón Aznar Pascua  
Socio



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

Indicadores Económicos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	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.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total (1)
	Adicional	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.	Verificación total (1)
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total (1)

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Verificación total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Verificación total
Biodiversidad	Principal	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.	No aplica
	Principal	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.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Verificación total
	Adicional	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.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	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.	Verificación total
	Adicional	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.	No aplica

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.



Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	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.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	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.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	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.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	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.	Verificación total



Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Comunidad	Principal	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.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	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.	Verificación total

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Etiquetado de productos y servicios	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	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 resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	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.	Verificación total

# SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios				
Aspecto		Código	Descripción	Conclusión
Cartera de productos	Información	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Verificación total
	Información	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Verificación parcial
	Información	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Verificación parcial
	Información	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Verificación total
	Información	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector.	Verificación total
	Indicador	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
	Indicador	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
Auditoría	Indicador	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Verificación total
Activismo Accionarial	Indicador	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Verificación total
	Indicador	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Verificación total
Comunidad	Indicador	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	Verificación total
	Indicador	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Información	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	Verificación total
	Indicador	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Verificación total



**TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:**

- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para esta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.



## Anexo III

### Glosario de términos y acrónimos

**ACARL:** Asociación patronal de las Cajas de Ahorros españolas.

**ADSL:** (Asymmetric Digital Subscriber Line). Sistema asimétrico de transmisión de datos sobre líneas telefónicas.

**Alianza europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE):** Es una iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa.

**Benchmark:** Grupos de referencia.

**Benchmarking:** Técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema en comparación con algún parámetro de referencia.

**CECA:** Confederación Española de Cajas de Ahorros.

**Chip EMV:** Sistema que aporta mayor seguridad en las transacciones de medios de pago.

**CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**Cobertura de la morosidad:** Relación entre los fondos constituidos para la cobertura del riesgo de crédito (fondo específico y fondo genérico) y el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio.

**Coeficiente de solvencia:** Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo a la Circular 5/93 del Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

**COP:** Comunicación del Progreso presentada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact).

**CO<sub>2</sub>:** Dióxido de carbono.

**Crisotilo:** Fibra mineral de propiedades aislantes.

**Desintermediación:** Recursos gestionados fuera de Balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros de ahorro...).

**Eficiencia:** Capacidad de generar el máximo de resultados con el mínimo de recursos.

**ETT:** Empresa de Trabajo Temporal.

**EXPO ZARAGOZA 2008:** Exposición Internacional «*Agua y Desarrollo Sostenible*» que se ha celebrado en Zaragoza en el año 2008.

**Factoring:** Es la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales por un titular, originados por la entrega de bienes o prestación de servicios que ostenta frente a terceros, a un intermediario que asume la titularidad de dichos créditos.

**Formación on-line:** Sistema de formación a través de Internet.

**Gases efecto invernadero:** Contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles y otros medios.

**Global Reporting Initiative (GRI):** Iniciativa creada con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Su web es [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

**ICO:** Instituto de Crédito Oficial.

**I-mode:** Conjunto de tecnologías y protocolos diseñados para poder navegar a través de mini páginas diseñadas específicamente para dispositivos móviles.

**Índice de eficiencia:** Representa la capacidad de los ingresos para absorber los gastos de explotación en que se ha incurrido. Cuanto menor sea este índice, más eficiente es la organización.

**Intranet:** Red informática privada por la que se transmite información.

**ISO 14001:** Norma de gestión ambiental.

**Leasing** (Arrendamiento financiero): Operación financiera que permite a los empresarios (denominados arrendatarios financieros) obtener bienes mediante un crédito otorgado por una entidad financiera (arrendador financiero).

**Materialidad** (Ejercicio de materialidad): Es un anglicismo que se refiere a materiality y por lo tanto a las cuestiones clave y principales (lo más importante para los grupos de interés, por ejemplo).

**Margen Básico:** Margen de Intermediación + Comisiones netas percibidas.

**Margen de Explotación:** Margen Ordinario + Otros productos de explotación – Gastos de personal – Otros gastos generales de administración – Amortizaciones – Otras cargas de explotación.

**Margen de Intermediación:** Intereses y rendimientos asimilados – Intereses y cargas asimiladas + Rendimiento de instrumentos de capital.

**Margen Ordinario:** Margen de Intermediación + Comisiones percibidas – Comisiones Pagadas + Resultado de Operaciones Financieras (neto) + Diferencias de cambio (neto).

**Modelo EFQM:** Modelo Europeo de Excelencia desarrollado en 1991 por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

**«Mystery Shopping»:** Técnica que utiliza la compra simulada para conocer la calidad real de productos y servicios percibida por el consumidor final.

**Normativa MIFID:** Directiva europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros que tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor.

**ONCE:** Organización Nacional de Ciegos de España.

**PAC:** Ayudas a la Política Agraria Comunitaria.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact):** Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su página web es: [www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org) y en español [www.pactomundial.es](http://www.pactomundial.es).

**Phishing:** Modalidad de ataque informático consistente en engañar al usuario mediante el envío de mensajes de correo electrónico suplantando a entidades financieras.

**Producto Interior Bruto (PIB):** Es el total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado.

**Pyme:** Pequeña y Mediana Empresa.

**Ranking:** Clasificación.

**Rating:** Calificación que indica el nivel de riesgo crediticio y solvencia de un emisor de renta fija, otorgada por una empresa independiente (agencia de calificación).

**Ratio:** Relación que existe entre dos magnitudes.

**Ratio Bis o Coeficiente de Solvencia:** Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo con la Circular 5/93 del Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

**Recursos gestionados:** Magnitud patrimonial representativa del volumen que gestiona la Entidad, tanto dentro de su Balance (acreedores y crédito a la clientela) como fuera de él (Desintermediación).

**Rentabilidad:** Capacidad de generar beneficio.

**Renting** (Arrendamiento Empresarial): Es el contrato por el que una de las partes (arrendador empresarial) se obliga a ceder a otra (arrendatario empresarial) el uso de un bien de utilidad empresarial por tiempo determinado y contra el pago de un precio que viene expresado normalmente en términos de cuota de arrendamiento periódica.

**SMS** (Short Message Service): Es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

**Solvencia:** Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en los plazos estipulados de vencimiento.

**Tarjeta de crédito:** Medio de pago con cargo en cuenta diferido.

**Tarjeta de débito:** Medio de pago con cargo en cuenta inmediato.

**Tasa de morosidad:** Porcentaje que representa el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio sobre el total del crédito a la clientela.

**Tóner:** Producto utilizado en la impresión sobre papel.

**TPV:** Terminal Punto de Venta. Dispositivo que, mediante acceso telefónico, solicita autorización para realizar un pago con tarjeta.

**WAT** (protocolo de aplicaciones inalámbricas): Estándar abierto internacionalmente para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, por ejemplo, acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

**Videoconferencia:** Conferencia por videoteléfono.

**Videoteléfono:** Teléfono en el que se puede ver a la persona con la que se habla.