

Memoria de Responsabilidad Social 2009

Caja Navarra

Memoria de Responsabilidad Social 2009 Caja Navarra

DEPÓSITO LEGAL: 1887/2010

Contenido

Verificación externa (<i>external assurance</i>)	4
Carta de Enrique Goñi, Consejero Delegado de Caja Navarra	15
Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC	17
Hechos más destacados de 2009	17
Creación del grupo Banca Cívica	17
Redes Banca Cívica: una nueva unidad de negocio	17
Implantación de la RSC en pymes, en colaboración con el ICO	17
La estrategia de Banca Cívica.....	18
Innovación social. Los derechos de nuestros clientes	
Innovación social. Las obligaciones de CAN	
Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra, certificado externamente según la Norma SGE21	20
Indicadores principales	20
Indicadores sintéticos de la Banca Cívica	20
Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)	21
El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad: indicadores integrados	25
Grado de cumplimiento de los objetivos para 2009	30
Principales objetivos para 2010	32
Mejoras en el reporting de RSC de Caja Navarra	33
Contenidos de la Memoria de RSC en formato GRI	
1. Estrategia y análisis	36
2. Perfil de la organización	38
3. Parámetros de la memoria	48
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	55
5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	88
Dimensión de impacto de los productos y servicios [financieros]	88
Dimensión económica	99
Dimensión ambiental	111
Dimensión social	126
Prácticas laborales y ética del trabajo	126
Derechos humanos	144
Sociedad	149
Responsabilidad sobre productos	153
Anexo I: Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias	160
Anexo II: Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Informe de Progreso	163
Anexo III: Índice del contenido GRI	164
Glosario	173

Verificación externa (*external assurance*) del reporting RSC



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid (España)
Tel: +34 915 727 200
Fax: +34 915 727 270
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2009 Y DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN FORMATO XBRL 2009 DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión de los contenidos de:

- la Memoria de Responsabilidad Social 2009 (en adelante también, la Memoria),
- el Informe de Responsabilidad Social en formato eXtensive Business Reporting Language (XBRL) 2009 (en adelante también, Informe de RSC XBRL 2009), según la taxonomía elaborada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) y
- el Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa 2009 (en adelante también, CCI-RSC 2009), desarrollado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)

de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (en adelante también, Caja Navarra o Entidad), disponibles en www.cajanavarra.es/es/nuestros-deberes/responsabilidad-social-corporativa/memorias-rsc/memorias-rsc-can/2009/, y su adaptación a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility.
- La taxonomía elaborada por la AECA para los Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en formato XBRL.
- La taxonomía elaborada por la AECA para el Cuadro Central de Indicadores.

La preparación de la Memoria de Responsabilidad Social 2009, del Informe de RSC XBRL 2009 y del CCI-RSC 2009, así como los contenidos de los mismos, son responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Caja Navarra, quienes también son responsables 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.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo 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 (ICJCE)
- 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)
- La "Norma AA1000 Assurance Standard 2008" de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento tipo 2.

El alcance de la revisión ha seguido el siguiente criterio:

- Nivel de aseguramiento razonable de acuerdo con la "Norma ISAE 3000" que se corresponde con un aseguramiento alto según la "Norma AA1000 Assurance Standard 2008" sobre la aplicación en su preparación de lo establecido en la "Guía GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad".

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección y a los Responsables de las Áreas y Departamentos que han participado en la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 y del Informe de Responsabilidad Social en formato XBRL 2009, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Mantenimiento de entrevistas con las siguientes personas:

Rosa Jaso	Subdirectora General Adjunta
Xabier Erize	Innovación e Implantación Estratégica
David Pérez de Ciriza	Innovación e Implantación Estratégica
Ruth Lleras	Desarrollo de Personas
Idoia Alegría	Desarrollo de Personas-Formación
Carlos Artaso	Desarrollo de Personas-Prevención de Riesgos Laborales
Francisco Lacuza	Calidad
Estibaliz Lacalle	Fundación
Mikel Aranguren	Marketing
José Miguel Albizu	Marketing
Maite Sánchez	Servicio de Atención al Cliente
Javier Álvaro	I+D+i

2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Caja Navarra establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.
3. Revisión de información relevante, como por ejemplo, los informes de auditoría de los 5 grandes derechos de los clientes de la CAN o el informe para la Dirección del Sistema de Gestión Ambiental, en las que se han tratado asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.
4. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
5. Revisión de la adecuación de los contenidos del Informe de RSC en formato XBRL y del Cuadro Central de Indicadores de RSC a la taxonomía elaborada por la AECA.
6. Visita presencial a la Oficina Cancha 094-San Ignacio, ubicada en la Avenida de San Ignacio, 16, 31001 Pamplona, como ejemplo del modelo de relación establecido por Caja Navarra con los clientes y no clientes.
7. Comprobación selectiva de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.

En relación a los tres documentos verificados se han realizado pruebas amplias de numerosos indicadores que permitirían proporcionar un aseguramiento alto (según el criterio de AA1000 AS versión 2008) que se corresponde con un aseguramiento razonable de acuerdo con la ISAE 3000.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión concluimos que:

- La Memoria de Responsabilidad Social 2009 ha sido preparada según el nivel A* de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), tal como se indica por la propia Entidad. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo I no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.

Igualmente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de Responsabilidad Social 2009 no ha sido preparada de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008), emitida por AccountAbility, entendidos como:

- ✓ **Inclusividad:** La Entidad dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17.
 - ✓ **Relevancia:** La Entidad realiza un análisis para seleccionar los aspectos significativos a incluir en la Memoria, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17. Incluso, se está informando de indicadores no exigidos por la Guía pero que consideran importantes para la evaluación por parte de sus grupos de interés (por ejemplo, salario medio y brecha salarial entre mujeres y hombres)
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** La Entidad dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17.
- El Informe de Responsabilidad Social en formato eXtensive Business Reporting Language (XBRL) 2009 ha sido preparado según la taxonomía elaborada por la AECA para los Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en formato XBRL. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo II no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.
 - El Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa 2009 ha sido preparado según la taxonomía elaborada por la AECA. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo III no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Caja Navarra, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y del proceso de elaboración de los tres documentos:

a) Inclusividad:

Continuar fomentando la apertura de nuevas vías de diálogo y participación de los grupos de interés, así como mejorando las existentes.

b) Relevancia:

Continuar introduciendo indicadores de una manera racional, que si bien no formen parte de las guías de referencia para la comunicación de aspectos de RSC, son demandados y considerados importantes por parte de los grupos de interés.

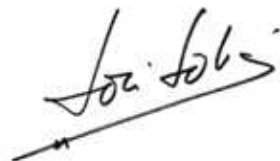
c) Capacidad de Respuesta:

La exposición del grado de cumplimiento de los objetivos que se establecieron para el 2009 y el planteamiento de nuevos objetivos para el 2010, demuestran el compromiso de Caja Navarra de dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Nuestras recomendaciones en este apartado son las siguientes:

1. Con fecha 1 de julio ha comenzado a funcionar Banca Cívica, grupo financiero formado por Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos. Dado que previsiblemente el Grupo Banca Cívica va a presentar las cuentas anuales consolidadas del año 2010, de la misma forma se recomienda que se elabore la información de RSC de 2010 consolidada de todo el grupo y se explique, como un ejercicio de transparencia, las tres siguientes fases que se estén llevando a cabo en la función de la Responsabilidad Social Corporativa dentro del Grupo Banca Cívica:
 - Definición y unificación de procesos.
 - Elaboración y unificación de procedimientos.
 - Diseño, implementación y unificación de los sistemas de información.
2. En futuras memorias, cruzar la información aportada respecto a las actuaciones llevadas a cabo en RSC por grupos de interés con los valores de la Caja (Multicultural, Holística, Evolutiva, Idealista, Sensible, Creativa, Inteligente, Buena, Transformadora, Responsable, Divertida y Biológica) De tal forma que se exponga de manera clara, cómo los valores, la estrategia y la ejecución en RSC están alineados.
3. En futuras memorias, plantear la introducción de gráficos y formas más visuales que faciliten la lectura y comprensión de toda la información aportada.
4. Con objeto de facilitar el entendimiento de determinados indicadores CCI-RSC, se podría añadir una columna al cuadro donde se explicara cómo se ha llegado al mismo o cuál es el significado real del mismo.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Caja Navarra, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



José Luis Solís Céspedes
Socio



Madrid, 14 de julio de 2010

ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI 2009

TABLA DE INDICADORES GRI DE CAN 2009 (*)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Desempeño Económico	EC1	G	CA/SVCC	C
	EC2	G	SI	Q/C
	EC3	G	SVCA	Q
	EC4	G	FE/PSI	C
Presencia en el Mercado	EC5	G	SVCC	C
	EC6	G	SVCC	C
	EC7	G	IP	Q
Impactos Económicos Indirectos	EC8	G	SI	C
	EC9	G	SI	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Materiales	EN1	G	SI	C
	EN2	G	SVCC	C
Energía	EN3	G	SVCC	C
	EN4	G	SVCC	C
	EN5	G	SVCC	C
	EN6	G	SI	C
	EN7	G	SI	Q
Agua	EN8	G	SVCC	C
	EN9	NA	NA	C
	EN10	NA	NA	C
Biodiversidad	EN11	NA	NA	Q
	EN12	G	PP	Q
	EN13	G	FE/PP	C
	EN14	G	PP	Q
	EN15	NA	NA	C
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	G	SVCC	C
	EN17	G	SVCC	C
	EN18	G	SI	Q
	EN19	G	SI	Q
	EN20	G	SVCC	C
	EN21	G	SVCC	C
	EN22	G	SVCC	C
	EN23	G	SI	C
	EN24	G	SI	C
	EN25	G	SI	C
Productos y Servicios	EN26	G	SVPP	Q
	EN27	NA	NA	C
Cumplimiento Normativo	EN28	G	SVCC	C
General (sin O2)	EN29	G	FE/PP	Q
	EN30	G	SVCC	C
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	G	SI	Q
	PR2	G	SI	C
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP	Q
	PR4	G	SI	C
	PR5	G	SVPP	Q
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP/PP	Q
	PR7	G	SI	C
Privacidad del Cliente	PR8	G	FE	C
Cumplimiento normativo	PR9	G	SI	C

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Empleo	LA1	G	SVCC	C
	LA2	G	SVCC	C
	LA3	G	SVPP	Q
Relaciones Empresa/Trabajadores	LA4	G	FE/PP	C/Q
	LA5	G	FE/PP	C/Q
Salud y Seguridad Laboral	LA6	G	FE/PP	C/Q
	LA7	G	SVCC	C
	LA8	G	SVCC/PP	C/Q
	LA9	G	SVCC/PP	C/Q
Formación y Evaluación	LA10	G	SVCC	C
	LA11	G	SVCC/PP	C/Q
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA12	G	SVPP	Q
	LA13	G	SVCC	C
LA14	G	SVCC	C	
DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	G	PP/PSI	C/Q
	HR2	G	FE/PP	Q
	HR3	G	SVCC	C
No discriminación	HR4	G	SVPP	C
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5	G	PP/PP	Q
Trabajo Infantil	HR6	G	PP/PP	Q
Trabajos Forzados	HR7	G	PP/PP	Q
Prácticas de Seguridad	HR8	G	PP	Q
Derechos de los Indígenas	HR9	NA	NA	C
SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Comunidad	SO1	G	PP/PSI	Q
	SO2	G	SI	C
Corrupción	SO3	G	IP/PP	Q
	SO4	G	SI	C
Política Pública	SO5	G	IG/PP	Q
	SO6	G	IP	Q/C
Comportamiento de competencia desleal	SO7	G	SI	C
Cumplimiento normativo	SO8	G	SI	C

IND → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
ENFOQUE DE GESTIÓN DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Cartera de Productos	FS1	G	PP/PP	Q
	FS2	G	SVPP/PP	Q/C
	FS3	G	PMPP/PSI	Q
	FS4	G	PP	Q
	FS5	G	SVCC/PP	C/Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Cartera de Productos	FS6	G	SI	C
	FS7	G	PP/PSI	C
	FS8	G	PP/PSI	C
Auditoría	FS9	G	FE	Q
Propiedad de Activos	FS10	G	FE/SVPP	Q
	FS11	G	SVCC/PP	C/Q
	FS12	ND	ND	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Comunidad	FS13	G	PP/PSI	Q
	FS14	G	PP/PSI	Q
ENFOQUE DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Etiquetado de Productos y Servicios	FS15	G	SVPP	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Etiquetado de Productos y Servicios	FS16	G	SVPP	Q

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

TABLA DE INDICADORES XBRL DE CAN 2009 (*)

ENFOQUE DE GESTIÓN GENERAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Datos generales de la empresa	Datos de perfil	G	FE/CA/PP	Q
	Datos generales de la entidad (presentación)	G	CA/IP	Q
	Desempeño en responsabilidad corporativa	G	PA/PP/FE	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACCIONISTAS-PROPIETARIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "accionistas" por subcategorías	NA	NA	Q
	Canales de consulta y diálogo con accionistas respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	NA	NA	Q
Gobierno Corporativo	Estatutos y Junta General	G	PA/CA	Q
	Consejo de Administración	G	PA/CA	Q
	Consejeros	G	PA/CA	Q
	Comisiones	G	PA	Q
	Dirección	G	PA	Q
Información-Transparencia	Relaciones con los accionistas	NA	NA	C/Q
	Comunicados	G	IG/CA	Q
	Web	G	IP	Q
	Informes	G	CA/IG	Q
	Canales de comunicación	G	SI/PP	C/Q
Rendimiento y Valor Económico	Verificación	G	FE	C/Q
	Repercusiones negativas en el valor de la acción de las decisiones del Consejo y directivas	NA	NA	Q
	Movimientos de inversores al año (incrementos o decrementos número accionistas)	NA	NA	C
	Beneficio por acción (variación porcentual)	NA	NA	C
	Porcentaje incremento del valor de la acción (capitalización bursátil) en el último año	NA	NA	C
	Dividendos por acción (variación porcentual)	NA	NA	C
	Valor de mercado de la compañía respecto al año anterior (incremento o decremento)	NA	NA	C
	Valor generado por las inversiones realizadas	NA	NA	C
	Valor económico directo generado ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	G	CA	C
	Valor económico directo distribuido: ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	G	CA	C
	Presenta la información financiera en las cuentas anuales segmentada por productos (si es posible)	G	CA	C/Q
	Presenta la información financiera en las cuentas anuales segmentada por países (si es posible)	G	CA	C/Q
	Presenta la información en las cuentas anuales segmentada	G	CA	C/Q
	Modelo de cálculo de beneficio por acción (NIC 33, Propio, NS/INC)	NA	NA	C
	Porcentaje indicadores financieros sobre total indicadores de esta memoria	ND	ND	C
	Número de informes/año a los accionistas	NA	NA	C
	Beneficios derivados de la venta de productos adictivos: tabaco, alcohol, juegos y apuestas, drogas (cifra bruta y % del total)	G	CA	C
Inversión Socialmente Responsable	Cotización en índices de sostenibilidad	NA	NA	C
	Importe de las inversiones socialmente responsables	G	CA/SI	C
	Criterios de inversión socialmente responsable	G	CA/SI	Q
Denuncias	Casos de corrupción o faltas graves de consejeros y directivos	G	SI/CA	C
	Sanciones legales por incumplimiento de contrato	G	SI/CA	C
	Multas y denuncias por acciones de gobierno lesivas para la comunidad	G	SI/CA	C
Denuncias por malas prácticas y ocultamiento de información al mercado	G	SI/CA	C	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "proveedores" por subcategorías	G	PP	Q
	Canales de consulta y diálogo con proveedores respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP	Q
Relaciones con Proveedores	Diálogo y transparencia	G	PP/PM	Q
	Participación	G	PP	Q
	Otros	G	SI/PP	C/Q
Códigos de conducta, certificación y control	Está la empresa certificada con la norma SA 8000	G	SI	Q
	En caso afirmativo, informar del alcance	NA	NA	Q
	¿Existe un código de conducta para la relación con sus proveedores?	G	PM/PP	Q
	En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	G	SI	Q
	En caso afirmativo, ¿existen auditorías internas y/o externas del cumplimiento del Código?	G	SI	Q
	Existen criterios de selección de proveedores en materia de RSC	G	PP	Q
	En caso afirmativo, enumerar los puntos condicionantes	G	PM/PP	Q
	¿Existe en su organización un sistema de certificación de contratistas/proveedores?	G	SI	Q
	Nº de contratistas/proveedores certificados	G	SI	C
	Nº de contratistas/proveedores sin certificación	ND	ND	C
	Nº de proveedores certificados sobre total proveedores	G	SI	C
	Auditorías realizadas a proveedores para verificar el respeto de los derechos humanos	G	SI	C
	¿Qué sistemas de captación de la información tiene para conocer al proveedor?	G	PP	Q
	Exige a proveedores el cumplimiento de la legislación laboral	G	PP	Q
	Posee normas relativas al cumplimiento de la legislación comercial con sus proveedores	G	PP/PM	Q
	Establece un plazo formal para que sus criterios de RSC sean cumplidos por sus proveedores	G	SI	Q
	Porcentaje de proveedores que recibieron visita de inspección por las prácticas de RSC	G	SI	C
Porcentaje de proveedores y subcontratistas que conocen los códigos de conducta y las políticas contra la corrupción y el soborno de la empresa	G	PP/PM	C	
Exige a sus proveedores igualdad de oportunidades en sus procesos de selección, promoción y compensación	G	PP/PM	Q	
Denuncias e incumplimiento	Porcentaje de acuerdos incumplidos con contratistas/proveedores	G	SI	C
	Nº de empresas de la cadena de suministro demandadas por incumplimiento de la legislación vigente en materia de Derechos Humanos	ND	ND	C
	Nº de pleitos con proveedores por abuso de poder	G	SI	C
	Nº de denuncias por incumplimiento de las condiciones de pago a proveedores	G	SI	C
	Nº de anulaciones de contratos a proveedores por incumplimiento de buenas prácticas	G	SI	C
Nº medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con proveedores	ND	ND	C	

IND. → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "empleados" por subcategorías	G	SI	Q
	Canales de consulta y diálogo con empleados respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP/IG	Q
Código de Conducta	Existencia de un Código de Conducta para empleados	G	PP	Q
	Porcentaje de empleados cubiertos por el código de conducta	G	PP	Q
	Estándares Laborales a los que se encuentra adherida la empresa (OIT, OMS, DDHH, OCDE, GLOBAL COMPACT, SA8000, ETHICAL TRADE INITIATIVE)	G	PP/PM	Q
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de la plantilla	G	CA/SI	C
	Otros	G	PM/SI/PP/FE	C/Q
Política Retributiva	Salario	G	CA/SI/PP	C/Q
	Incentivos	G	SI/PP	C/Q
	Beneficios sociales	G	SI/PP	Q
	Otros	G	SI/PP	Q
	Porcentaje de empleados que disfrutan de alguna política o medida de conciliación	G	SI	C
Conciliación Vida Laboral y familiar	Enumerar medidas existentes para conciliar vida familiar-laboral	G	SI	Q
	Enumerar medidas de protección especial de las mujeres durante el embarazo y la lactancia	G	SI	Q
	Nº de días libres en cada periodo de seis días consecutivos trabajados	NA	NA	C
	Nº de trabajadores cuya jornada supera las 48 horas	NA	NA	C
	Porcentaje de total horas extraordinarias sobre total horas de trabajo realizadas en la empresa	G	SI	C
	Relación de premios y certificados recibidos en temas de conciliación de la vida laboral y familiar	G	FE	Q
	Otros	G	SI/PP	C
Seguridad y Salud	Prevenición	G	SI/PP	C
	Incidencias	G	SI	C
	Otros	G	PP	Q
Relación con los empleados	Contratación	G	SI/PP/CC	C/Q
	Despidos y salidas	G	SI	C/Q
	Organización	G	PP/SI	C/Q
	Satisfacción	ND	ND	C
Formación y Participación	Derechos Humanos	G	IG/SI/CC/PP	C/Q
	Seguridad y Salud	G	SI/PP	C/Q
	Medio Ambiente	G	SI	C
	Ciudadanos	G	SI	C
	Participación	G	SI/PP	Q
Denuncias e Incumplimientos	Otros	G	SI/PP/CA	C
	Derechos Humanos	G	SI/PP	C/Q
	Seguridad y Salud	G	SI	C
	Otros	G	SI	C
Certificación	Existencia de procesos de auditoría internos de los aspectos laborales de la RSC	G	PP	Q
	Existencia de procesos de auditoría externos de los aspectos laborales de la RSC	G	PP	Q
	Existencia de algún tipo de proceso de Certificación de los aspectos laborales	G	PP/SI	Q
	Existencia de sistemas de evaluación permanente del desempeño respecto a los objetivos marcados	G	PP	Q
Información - Transparencia	Nº de acciones de comunicación y/o información internas al personal por año de cualquier tipo (charlas, reuniones, presentaciones, etc.)	G	SI	C
	Identificación de canales de comunicación ascendentes	G	SI/PP/IP	Q
	Número de sugerencias recogidas	G	SI	C
	Elaboración de informes de comportamiento social de la empresa dirigidos a los empleados	G	SI/PP	Q
Voluntariado	Posibilidad de acceder a la información relacionada con aspectos de la RSC	G	PP	Q
	Existencia de algún plan de voluntariado para empleados	G	SI/PP	Q
	Explicar brevemente alcance y contenidos	G	SI/PP/CA	Q

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE COMUNIDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "sociedad" por subcategorías	G	CA/SI	Q
	Canales de consulta y diálogo con la sociedad respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP	Q
Información - Transparencia	Información pública sobre acuerdos y convenios de colaboración con la comunidad/sociedad	G	IP	Q
	Elaboración de informe sobre programas de Acción Social	G	PP/SI/PP	Q
	Elaboración de informes de actividades en países que violen la Declaración Universal de los Derechos Humanos	NA	NA	Q
	Canales de comunicación hacia el exterior (gabinete de comunicación, revistas, etc.)	G	PP/IP	Q
Relación con Agentes Sociales y Sociedad	Suscripción de códigos y convenios internacionales sobre ética, derechos humanos y promoción de la RSC	G	PM/FE	Q
	Descripción de otros impactos económicos indirectos significativos sobre la Comunidad	G	PP/SI	Q
	Ayudas recibidas de los gobiernos (económica y otra índole)	G	SI	C
	Nº de reuniones con organizaciones de la sociedad civil durante el año	G	SI	C
	Inversiones en infraestructuras y servicios para beneficio público	G	CA	C
	Proyectos emprendidos con universidades o con otras instituciones no lucrativas	G	SI/FE	Q
	Importe inversiones en países con regímenes no democráticos	G	SI	C
	Medidas para permitir el acceso a los productos a discapacitados o comunidades en desarrollo	G	PP/IP	Q
	Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	G	CA	C
	Cuotas y Sanciones pagadas al fisco en concepto de vulneraciones de las relaciones con la comunidad	G	SI	C
Relación con la Comunidad Local	Denuncias de la comunidad acerca de acciones poco respetuosas de la empresa con las costumbres locales	G	SI	Q
	Actuaciones de apoyo económico, social y político que se realizan a nivel local	G	SI	Q
	Nuevos negocios atraídos por la empresa a la Comunidad Local	ND	ND	Q
	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades locales	G	PP	Q
Otros	Existencia de una política de apoyo a la comunidad	G	PP	Q
	Aportación económica total de acción social	G	CA	C
	Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	G	CA	C

IND. → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los diferentes procedimientos de revisión y perimetro de la información reportada.

ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CLIENTES					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "clientes" por subcategorías	G	CA/SI	C	
	Canales de consulta y diálogo con clientes respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI	C/Q	
Salud y Seguridad del Cliente	Enumere criterios de seguridad y salud en sus productos	G	SI/PP	Q	
	Nº de productos retirados del mercado por problemas de seguridad y/o salud	G	SI	C	
	Nº de incidencias relacionadas con la seguridad de los productos	G	SI	C	
	Realiza estudios e investigaciones técnicas sobre diagnóstico y soluciones de los daños potenciales de sus productos y servicios	G	SI	Q	
	En caso afirmativo, ¿divulga los resultados obtenidos a sus socios comerciales?	G	SI	Q	
	¿Adopta medidas preventivas o correctivas con agilidad?	G	SI	Q	
	¿Pone a disposición del público información de las investigaciones en relación a estos riesgos?	G	SI	Q	
	Busca un perfeccionamiento continuo de sus productos y servicios, sustituyendo en la medida en que surgen sustitutos eficientes, más seguros y que representan menor riesgo a la salud del trabajador	G	SI	Q	
	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 salud y seguridad de los clientes	G	SI	Q	
	Porcentaje de categorías de productos sometidos a evaluaciones, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en salud y seguridad de los clientes	G	SI	C	
Comunicación comercial y otras actividades de Marketing	¿Se informa a los consumidores sobre las condiciones en las que se fabrican los productos?	G	PP/SI	Q	
	Presenta a los consumidores de la información relativa a condiciones de venta (precio, condiciones de pago, entrega, garantías, servicios postventa) con máxima claridad	G	PP/SI	Q	
	Aclara a los consumidores los cuidados necesarios en el uso de sus productos y servicios	G	PP/SI	Q	
	Si es así, ¿en qué lugar del etiquetado lo hace?	G	SI/PP/PP	Q	
	Enumere los valores que promueve a través de su política de comunicación	G	SI/PP/PP	Q	
	Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con los valores éticos de la empresa	G	PP/PP	Q	
	Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con la ley de protección de los derechos del consumidor	G	PP/PP	Q	
	Se explicita formalmente en la declaración de principios, visión y/o misión de la prohibición de prácticas de venta no éticas	G	PP/PP	Q	
	Realiza evaluaciones periódicas del personal de venta para asegurar que no se utilizan técnicas de venta deshonestas	G	PP	Q	
	Realiza programas de capacitación sobre prácticas éticas de venta al personal de esta área	G	SI/PP	Q	
Privacidad	Cuenta con incentivos para los vendedores basados en la satisfacción del consumidor	G	PP	Q	
	Actualiza periódicamente información contenida en etiquetado relativa a instrucciones de uso o condiciones de garantía	G	PP	Q	
	¿Están las bases de datos de clientes inscritas en la Agencia Nacional de Protección de Datos?	G	FE	Q	
	Enumere las medidas que tiene establecidas para preservar la seguridad de los datos e información sobre los clientes	G	PP	Q	
	Utiliza la información, especialmente bases de datos, de manera ética sin invadir la privacidad individual	G	PP	Q	
	Denuncias e incumplimientos	Nº de denuncias por incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente	G	SI	C
		Nº de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	G	SI	C
		Incidentes por incumplimiento regulación en seguridad de productos y servicios	G	SI	C
		Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con el uso de productos y servicios	G	SI	C
		Nº de denuncias por incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos	G	SI	C
Nº de sanciones por incumplimientos de la norma y códigos en el etiquetado		G	SI	C	
Nº denuncias recibidas por campañas no respetuosas con los derechos humanos		G	SI	C	
Nº de campañas publicitarias denunciadas		G	SI	C	
Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con la entrega de servicios o productos		G	SI	C	
¿Cuántos juicios ha enfrentado por violar la privacidad personal en sus procesos de venta?		G	SI	C	
Nº de acuerdos pactados con la clientela		G	SI	C	
Nº de acuerdos incumplidos con la clientela		G	SI	C	
Nº de procesos administrativos y/o judiciales con relación a la violación de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor		G	SI	C	
Están adheridos voluntariamente a mecanismos de arbitraje para resolver conflictos con los consumidores		G	SI	Q	
¿Qué mecanismos de diálogo y negociación tienen para resolver litigios con clientes?		G	SI/PP	Q	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CLIENTES					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Quejas y Reclamaciones	Nº de reclamaciones respecto a la privacidad de datos personales	G	SI	C	
	Nº medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con clientes	G	SI	C	
	Tiene sistemas de respuesta rápida a reclamaciones por daños al consumidor	G	SI/PP	C	
	¿Existe un sistema de registro de las reclamaciones de los consumidores?	G	SI/PP	Q	
	Posee un Servicio de Atención al Cliente	G	SI/PP	Q	
	Total de llamadas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente	G	SI	C	
	Porcentaje de reclamaciones sobre el total de llamadas atendidas	G	SI	C	
	Porcentaje de reclamaciones no resueltas	G	SI	C	
	Tiempo medio para la resolución de una reclamación (días)	G	SI	C	
	Nº de innovaciones implementadas a partir de llamadas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente	G	SI	C	
	Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes	G	SI	C	
	Existencia buzón o teléfonos de sugerencias	G	SI	Q	
	Códigos de conducta	Enumere los Códigos éticos de publicidad y marketing a los que está adhiriendo	G	PP	Q
		¿Existe un código de conducta para la relación con sus clientes?	G	PP/PP	Q
	Relaciones con los Clientes	En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento y/o auditoría externa?	G	PP	Q
Diálogo y transparencia		G	SI/PP	Q	
Productos y servicios	Participación	G	PP	C/Q	
	Otros	G	SI/FE/PP	Q	
	Nº de productos y servicios desarrollados con criterios de sociales o ambientales	G	SI/PP	C	
	Enumere los productos y servicios con criterios de RSC	G	SI/PP	Q	
	Indique el porcentaje de estos en los que en su desarrollo ha intervenido algún grupo de interés	G	SI	C	
	Acciones llevadas a cabo para mejorar la accesibilidad de productos y servicios y centros de atención al cliente	G	SI/PP	Q	
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE COMPETENCIA					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Relación de alianzas con los competidores	Alianzas con competidores para desarrollo de proyectos e inversiones	G	FE	Q	
	El código ético de la empresa es explícito en promover y defender la competencia leal	G	PP	Q	
	Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	G	PP	Q	
	¿Existe un código de conducta para la relación con sus competidores?	G	SI	Q	
	En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	NA	NA	Q	
	Desarrolla asociaciones con sus competidores con el objeto de crear una cultura de responsabilidad social en las relaciones comerciales	G	FE	Q	
	Participación en consorcios y agrupaciones sectoriales	G	FE	Q	
	El código ético de la empresa prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales (por ejemplo, presiones ilegítimas o extorsión)	G	PP	Q	
	Denuncias	Nº denuncias de la competencia por sobornos y corrupción	G	SI	C
		Nº litigios por utilización de signos u otro tipo de propiedades de la competencia	G	SI	C
Nº pleitos por espionaje industrial		G	SI	C	
Sanciones recibidas por competencia desleal		G	SI	C	
	Denuncias por prácticas de oligopolio	G	SI	C	

IND. → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Información - Transparencia	General	G	PP/SI/FE	C/Q
	Inversión y coste medioambiental	G	CA/SI	C
	Productos y servicios	G	PP	Q
	Normativa-Conducta	G	PP	Q
	Transporte	G	SI	C/Q
Denuncias	Nº de denuncias o infracciones medioambientales tramitadas	G	SI	C
	Importe de las denuncias medioambientales tramitadas	G	SI	C
	Nº de sanciones medioambientales no monetarias	G	SI	C
	Nº de reclamaciones recibidas en materia de daños al medio ambiente	G	SI	C
Emisiones, Vertidos y Residuos	General	G	SI	C
	Uso y contaminación del suelo	G	SI	C
	Contaminación de agua	G	SI	C
	Contaminación del aire	G	SI	C
	Contaminación acústica	G	SI	C
Reciclaje	Residuos	G	SI	C
	Kg de material reciclado por categorías	G	SI	C
	Porcentaje de materiales reciclados sobre el total de materiales	G	SI/CC	C
	Porcentaje de productos vendidos y embalajes recuperados al final de su vida útil	NA	NA	C
	Volumen de agua reutilizada (metros cúbicos)	G	SI	C
Consumos	Porcentaje de equipos reutilizables al año	ND	ND	C
	Compensaciones por la extracción de recursos no renovables	NA	NA	Q
	Pérdida de calor en los edificios	ND	ND	C
	Porcentaje anual de reducción de uso de sustancias extraídas de la corteza terrestre	NA	NA	C
	Porcentaje de consumo de energías renovables respecto del consumo total de energía	G	SI	C
	Consumo directo e indirecto de energía por fuentes primarias	G	SI	C
	Consumo de agua	G	SI	C
Cambio climático/biodiversidad	Ahorro de energía debido a mejoras y conservación de instalaciones (GJ)	G	SI	C
	Deforestación (tala indiscriminada de árboles) [ha]	G	SI	C
	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta diversidad	G	SI	Q
	Estrategias implantadas de gestión de impactos sobre la biodiversidad	G	PP/FE	Q
	Especies en peligro de extinción afectadas por la acción de la organización	G	SI	Q
	Nº de especies de flora en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	G	SI	C
	Nº de especies de fauna en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	G	SI	C
	Acciones desarrolladas de lucha contra el cambio climático	G	PP/FE	Q
Indicar si la empresa realiza alguna acción de concienciación o sensibilización pública sobre el cambio climático	G	PP/FE	Q	
Certificación	Nº, tipología y alcance de certificaciones ambientales conseguidas	G	SI	Q
	Horas de formación por empleado y año en materia medioambiental	G	SI	C
	Porcentaje de proveedores y contratistas certificados medioambientalmente	ND	ND	C
	Nº de prácticas anuales potencialmente peligrosas	G	SI	C
	Porcentaje de unidades de trabajo auditadas medioambientalmente por año	G	SI	C
	Plazo medio transcurrido desde la detección de la no conformidad medioambiental, hasta su acción correctiva [días]	G	SI	C

D. → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

ANEXO III: CUADRO CENTRAL DE INDICADORES 2009

TABLA DE INDICADORES CCI DE CAN 2009 (*)

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Económico	Ingresos	G	CA	C
	Remuneraciones a los empleados	G	CA	C
	Gastos proveedores	G	CA	C
	Retribución de los propietarios	NA	NA	C
	Gastos Administraciones Públicas	G	CA	C
	Aportaciones económicas a la comunidad	G	CA	C
	Valor Económico Distribuido (VED)	G	CA	C
	Resultado del ejercicio	G	CA	C
	Endeudamiento	G	CA	C

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Social	Empleados	G	CA/SI	C
	Diversidad de género de empleados	G	CA/SI	C
	Diversidad de género en la alta dirección	G	SI/CC	C
	Estabilidad laboral	G	SI/CC	C
	Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	G	SI/CC	C
	Absentismo laboral	G	SI/CC	C
	Rotación de empleados	G	SI/CC	C
	Antigüedad laboral	G	SI	C
	Formación de empleados	G	SI/CC	C
	No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	G	SI	C
	Proveedores locales	G	SI/CC	C
	Proveedores certificados en materia RSC	ND	ND	C
	Plazo de pago a proveedores	G	SI	C

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Medioambiental	Consumo de energía	G	SI/CC	C
	Consumo de agua	G	SI/CC	C
	Emisiones contaminantes	G	SI/CC	C
	Generación de residuos	G	SI/CC	C
	Residuos gestionados	G	SI/CC	C

IND. → Indicador.
 ALC. → Alcance.
 P.V. → Procedimiento de verificación.
 T.I. → Tipo de indicador.
 C → Indicador cuantitativo.
 Q → Indicador cualitativo.

(*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

LEYENDAS UTILIZADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

LEYENDA Procedimiento de revisión	CA	Verificación con las Cuentas Anuales e Informe de Gestión Individuales auditados de CAN correspondientes al ejercicio 2009.	IP	Contraste de los datos cuantitativos y/o cualitativos con la información pública reportada por CAN a los mercados o en páginas propias de Internet.
	IG	Contraste con el Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo de CAN del año 2009 aprobado en marzo de 2010.	PP	Verificación de la existencia de las Políticas, Sistemas y Procedimientos descritos.
	FE	Contraste con fuentes externas, para una muestra, de las informaciones cuantitativas o cualitativas procedentes de los sistemas internos de CAN. En función del indicador, las fuentes externas utilizadas han sido, entre otras, informes emitidos por terceros para uso interno de CAN, noticias de prensa, accesos a páginas de Internet ajenas, facturas, nóminas...	CC	Verificación de los cálculos efectuados siguiendo la metodología aplicada por CAN.
	PM	Verificada adhesión al Pacto Mundial y a los Principios de Ecuador.	NA	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por CAN.
	SI	Verificación de la adecuada recopilación de los datos reportados con sistemas internos de información y/o contraste de la información cualitativa con soporte documental proporcionado por las áreas o departamentos responsables.	ND	Indicadores de aplicación a las actividades de CAN para las cuales no dispone de información o no se informa o no existe en la Entidad.

LEYENDA Perímetro de la información aportada	G	CAN
--	----------	-----



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

Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta

Finanzas sostenibles

El año 2009 estuvo marcado por la profundización de la crisis económica, acentuada en nuestro país por un modelo de crecimiento cortoplacista y poco sostenible. Saber cómo hemos llegado a esta situación es importante pero, ahora, lo más urgente es salir de ella. Por eso, aunque muchas organizaciones se han quedado por el camino, otras sabemos que hay una manera diferente de entender las cosas y seguimos comprometidos con el desarrollo de la sociedad en la que nos movemos y movilizamos.

Por eso, 2009 ha sido también un año clave para el reconocimiento de aquellas entidades que, como Caja Navarra, han basado su crecimiento en un modelo de negocio innovador, diferente y responsable socialmente. La estrategia de Banca Cívica que implantamos ya en 2004, basada en la transparencia, la participación y la creación de comunidades cívicas entre nuestros clientes y las entidades sociales a las que apoyan, nos ha permitido liderar la creación del primer proceso interregional de integración de cajas de ahorro que culminará en 2010 con el nacimiento del Grupo Banca Cívica, sin necesidad de acudir al Fondo de Reestructuración y organización Bancaria (FROB).

Nuestra estrategia es sinónimo de RSC como núcleo del negocio. Es decir, son nuestros propios clientes, proveedores, socios... los que crean comunidades sociales activas, las impulsan, participan en ellas y las recomiendan, creando un modelo financiero en el que todos ganan. Un trabajo posible gracias a nuestras Redes de Banca Cívica: 120 profesionales expertos en 'community management' que han involucrado a más de 6.000 entidades sociales en nuestro modelo de relación con clientes (conocen cuánto gana CAN con cada uno de ellos y deciden a qué proyecto social destinar un porcentaje del beneficio que obtenemos con ellos).

Así, esta diferenciación se traduce en magníficos resultados y ratios de solvencia: hemos cerrado 2009 con un crecimiento del 20% en resultado recurrente, con una tasa de mora del 3,27% (2/3 de la media del sector), y un core capital del 9,03%, lo que nos

sitúa como una de las entidades mejor capitalizadas de España, ratificando el rating 'A' con perspectiva estable.

Sin embargo, en Caja Navarra no todo son resultados económicos. Durante estos meses, hemos abanderado el valor de la solidaridad, creando una línea de 'Necesidades Básicas', destinada a los colectivos más desfavorecidos y afectados por la crisis, que ha contado con el apoyo de nuestros clientes (han aportado más de 4,48 millones de euros para atender estas necesidades).

Nuestras empresas clientes también nos han encontrado a su lado, con un crecimiento de la financiación del 5,6%, ligeramente inferior al ratio del 6% que nos habíamos fijado.

Como cada año, los avances en nuestra estrategia van acompañados de avances técnicos en RSC: el reporting de RSC de CAN es avanzado, pionero y muy exigente, siendo la primera compañía del mundo en reportar el Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC) desarrollado por AECA y, de nuevo, hemos sido pioneros en realizar el Informe RSC en formato XBRL, lo que supone un importante adelanto cualitativo en innovación, transparencia, comparabilidad y automatización de la información.

Todo ello sin abandonar nuestro compromiso con la sociedad. Estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), con el que anualmente renovamos nuestro compromiso e informamos de nuestros progresos en la aplicación de sus principios a través de la presente Memoria de RSC 2009.

Asimismo, en 2009 hemos implantado el 'rating ambiental' para empresas y les hemos ayudado a posicionarse en RSC a través de la realización de memorias de RSC para pymes (en convenio de colaboración con el ICO), que renovaremos también este año.

Pese a los buenos resultados, no podemos quedarnos parados. La continuidad de la crisis en 2010 nos va a hacer profundizar en nuestra estrategia de Banca Cívica: asistiremos al nacimiento y consolidación del grupo Banca Cívica, junto a nuestros socios CajaCanarias y Caja de Burgos, lo veremos internacionalizarse a través de la implantación de nuestro modelo en el mercado estadounidense y daremos nuevos pasos que marcan camino en RSC, como la vinculación del sueldo variable de nuestros directivos al índice de satisfacción de los clientes; un ejercicio más de nuestro compromiso de trabajar buscando la excelencia, que sería imposible sin el esfuerzo de todos los que hacemos esta banca sostenible.



Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta
Consejero delegado de Caja Navarra

Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC

La presente Memoria de RSC 2009 recoge con exhaustividad la estrategia y los principales indicadores de Caja Navarra, de manera que las personas interesadas puedan hacerse con una imagen fiel del desempeño de la entidad en todos los ámbitos de la sostenibilidad (ambiental, social y económico) y del modelo de negocio que desarrollamos en los últimos años, que se resume en una forma diferente de hacer banca, la Banca Cívica, fundamentada en dos principios básicos que guían nuestra actuación: transparencia y participación, y todo ello cuidando al máximo la dimensión más técnica de la RSC.

Hechos destacados en 2009

Creación del Grupo Banca Cívica

En un año muy difícil para la economía española, la estrategia de Banca Cívica le ha aportado a CAN un plus de diferenciación en el negocio bancario y le ha permitido situarse entre las entidades más sólidas del sector; situación que le permite afrontar de manera activa los retos que plantea la crisis y liderar el primer proceso de integración interregional de cajas de ahorro: el grupo Banca Cívica, compuesto por Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos. De hecho, en 2009 se han sentado las bases y dado los pasos para que el Grupo Banca Cívica sea una realidad en 2010 que posibilitará a cientos de miles de ciudadanos clientes ejercer derechos únicos en una entidad financiera y tener vínculos diferentes, duraderos y emocionales, con su caja y la entidad social a la que apoyan.

Redes Banca Cívica: una nueva unidad de negocio

La diferenciación de la Banca Cívica gira en torno a la especialización en el sector de entidades sociales, porque somos expertos y pioneros en movilización social y en las herramientas necesarias para ayudar a las entidades a difundir sus proyectos. Por eso, hemos creado en 2009 nuestra unidad de negocio Redes Banca Cívica, compuesta por más de 120 profesionales al finalizar el año que basan su acción en ayudar a las entidades sociales a obtener una mayor financiación recurrente para sus proyectos, que se hace realidad a través de una mayor vinculación con Caja Navarra de la entidad social y de sus asociados. Para 2010, los objetivos que se ha fijado la unidad de Redes Banca Cívica consisten en alcanzar el número de 6.500 entidades sociales participando en la Banca Cívica con sus proyectos sociales y en captar 65.000 nuevos clientes en este despliegue de redes sociales.

Implantación de la RSC en pymes, en colaboración con el ICO

En el año 2009, y gracias al convenio de colaboración firmado con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) para la promoción de la RSC en el tejido empresarial español, Caja Navarra ha sido pionera en extender en las pymes españolas el *reporting* de sus aspectos económicos, ambientales y sociales. La iniciativa consistía en elaborar de forma gratuita una memoria de RSC a las pymes españolas que lo desearan. Fruto de ello, un total de 1.114 empresas

recibieron elaborada su primera memoria de responsabilidad social en 2009 de forma gratuita. Esta iniciativa de colaboración ICO-Caja Navarra para la elaboración de memorias de RSC a las pymes se ha renovado en el año 2010, por lo que, por 2º año consecutivo, las pymes que lo deseen podrán realizar su memoria de RSC de forma gratuita gracias al ICO y a Caja Navarra.

Esta iniciativa ya la desarrollaba CAN para sus empresas clientes y obtuvo en el 'CSR MarketPlace' organizado por Forética en 2008, el Premio a la 'Mejor Solución de Comunicación y Reporting' de las empresas españolas.

El germen del proyecto surgió con la pretensión de facilitar a las pymes herramientas para competir mejor en un contexto en el que la transparencia y la diferenciación juegan un rol importante, a la vez que la realización de las memorias implica la iniciación y el autodiagnóstico de la empresa en los principales aspectos que conciernen a la RSC de una compañía.

Otra iniciativa desarrollada en 2009 de ayuda al *reporting* RSC fue, en el ámbito de las empresas clientes de CAN, que más de 2.000 de nuestras empresas clientes contaron con sus Informes de Acción Social o Memorias de RSC realizadas por CAN, documentos corporativos en los que se plasma la conversión de sus gastos financieros en acción social a través de la elección de CAN como proveedor financiero.

La estrategia de Banca Cívica

Innovación social. Los derechos de nuestros clientes

Caja Navarra desarrolla su modelo de Banca Cívica desde la diferenciación y la creación de vínculos únicos con nuestros clientes, bajo los principios de transparencia total y participación de los mismos en la configuración de la estrategia, a través del ejercicio de unos derechos que no existen en ninguna otra entidad financiera:

- **Elegir qué proyectos sociales financiar** con el 30% del beneficio que genera su relación con CAN y configurar así el 100% de la Obra Social de la entidad.
- **Derecho a conocer cuánto dinero gana Caja Navarra con cada cliente** y la aportación concreta que el cliente hace al proyecto social que elige.
- **Rendición de cuentas.** Derecho a que las entidades a las que los clientes destinan sus beneficios les expliquen el desarrollo de los proyectos que han puesto en marcha, gracias a sus aportaciones.
- **VolCan.** Voluntariado CAN. Derecho de los clientes a participar, a través del voluntariado, en los proyectos que se financian, y compromiso de las entidades sociales de ofertar plazas de voluntariado.
- **Derecho a conocer en qué invierte Can los ahorros de cada cliente, y derecho a decidir a quién prestarlos.** Este derecho, además de ser un hito en transparencia financiera, supone una auténtica revolución en cuanto al desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable en España.

La aplicación práctica de estos 5 grandes derechos de los clientes de CAN se mide mediante los "Indicadores Sintéticos de la Banca Cívica", que se presentan en este capítulo. Ver también el indicador FS1.

Asimismo, muchos de los productos y servicios de CAN cuentan con el denominado ‘**Sello Cívico**’. Se trata de un instrumento con el que se garantiza al cliente que contrata un producto o servicio cuánto dinero va a ganar Caja Navarra con ese producto o servicio, y cuánto va a facilitar al proyecto(s) social(es) que elija, como se puede ver en este ejemplo:



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

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

Innovación social. Las obligaciones de Caja Navarra

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

Los ideales de Caja Navarra

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

La medición sobre el grado de implementación de los ideales se presenta en el apartado “Indicadores Sintéticos de la Banca Cívica”, en este mismo capítulo.

Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra, certificado externamente, según la Norma SGE21

La adopción voluntaria por parte de Caja Navarra de compromisos con sus grupos de interés, se plasma con la certificación externa SGE21 que audita a CAN y a su Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en nueve grandes áreas: alta dirección; clientes; proveedores; personas que trabajan para la organización; entorno social; entorno ambiental; inversores; competencia; y administraciones públicas. Para cada una de las áreas analizadas, la norma establece los requisitos que debe cumplir la organización para ser considerada ética y socialmente responsable, y que van más allá de los requisitos legalmente exigibles.

Indicadores principales

Indicadores sintéticos de la Banca Cívica

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

Indicador	2009	2008	2007
Los 5 grandes derechos de los clientes CAN			
1º Derecho a elegir los proyectos sociales que quieres financiar			
Importe destinado a financiar proyectos sociales (elegido por los clientes en el año anterior)	45.065.322€	50.542.153€	42.000.000€
% de los beneficios destinado a financiar proyectos sociales	30 %	30 %	30 %
Nº de clientes que eligieron proyecto social	579.724	581.816	530.362
Nº de proyectos elegidos	6.277	3.798	2.723
2º Derecho a conocer cuánto gana CAN contigo			
Cuentas cívicas enviadas a los clientes	650.000	650.000	620.000
3º Derecho a recibir rendición de cuentas de los proyectos			
Nº de rendiciones presenciales de cuentas de proyectos a los clientes	4.012	517	216
4º Derecho a participar como voluntario			
Clientes que han hecho voluntariado a través de VolCan	12.069	9.872	2.750
Horas de participación en voluntariado	306.280	205.996	22.000
5º Derecho a conocer y decidir el destino de tus ahorros (trazabilidad y transparencia)			
Nº de clientes que han recibido información sobre el destino de sus ahorros depositados en CAN	100%	100%	---

Nº de clientes con cuentas "Elección" socialmente responsables (ISR)	40.034	26.587	---
Volumen de cuentas y depósitos "Elección" (ISR)	276.451.310€	118.418.937€	---

Los ideales de Caja Navarra

Satisfacción de los empleados con el nivel de implantación de los ideales (sobre 10)	N. d.	7,90	7,56
Satisfacción de los clientes particulares con el nivel de implantación de los ideales (sobre 10)	6,91	6,86	6,99
Satisfacción de los clientes empresa con el nivel de implantación de los ideales (sobre 10)	6,70	6,74	7,05

El Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC)

Caja Navarra es la primera empresa que presenta su Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC). Como se ha indicado, el CCI-RSC es una iniciativa de la Comisión de RSC de AECA que ha seleccionado un total de 27 indicadores básicos de RSC con el fin de que las empresas elaboren sus "Estados Básicos" de RSC y mediante una taxonomía en lenguaje XBRL-RSC (XBRL= acrónimo de *eXtensible Business Reporting Language*, que es el lenguaje informático en el que se reporta la información financiera al regulador y que permite el tratamiento automatizado y la comparabilidad de la información) y que sus aplicaciones informáticas puedan ser recogidas en un Repositorio de Estados Básicos XBRL-RSC y ser analizados y comparados automáticamente entre sí.

Indicador	Dato CAN 2009	Definición del Indicador	Explicación sobre el modo de cálculo y presentación del Indicador
1. Indicadores económicos			
Ingresos	762.613.000	Ingresos totales del ejercicio.	<i>Presentación</i> Suma de todos los ingresos provenientes de las ventas de productos y servicios, de las inversiones financieras y no financieras, y de la venta de activos tangibles e intangibles.
Remuneraciones a los empleados	16,77	Gastos por remuneraciones a los empleados	<i>Presentación</i> Gastos de personal / Ingresos * 100 <i>Consideraciones:</i> Los gastos de personal incluyen los salarios y las cuotas devengadas a la seguridad social.

Indicador	Dato CAN 2009	Definición del Indicador	Explicación sobre el modo de cálculo y presentación del Indicador
Gastos proveedores	59,09	Gastos por compras y otros conceptos a terceros	<p><i>Presentación</i> Importe de las compras a proveedores y de otras operaciones / Ingresos * 100</p> <p><i>Consideraciones</i> Se incluirán los gastos de adquisición de materias primas, componentes de productos, activo fijo, instalaciones y servicios recibidos, así como los relativos a alquileres de propiedades, tasas de licencias, royalties, trabajadores subcontratados y autónomos, formación (cuando se empleen formadores externos), proveedores de financiación ajena, equipos de protección para empleados, etc.</p>
Retribución de los propietarios	0	Dividendos para propietarios e inversores	<p><i>Presentación</i> Importe de los dividendos para propietarios e inversores / Ingresos * 100</p> <p><i>Consideraciones</i> Dividendos cuyo reparto ha sido acordado en el ejercicio.</p>
Gastos Administraciones Públicas	1,89	Gastos por tributos e impuestos	<p><i>Presentación</i> Gastos por tributos e impuestos / Ingresos * 100</p> <p><i>Consideraciones</i> Se computarán todos los impuestos y tasas abonados por la empresa (de sociedades, sobre beneficios, bienes inmuebles, etc.) a las distintas administraciones públicas (locales, regionales, nacionales y supranacionales).</p>
Aportaciones económicas a la comunidad	4,79	Aportaciones y donaciones dinerarias de carácter altruista realizadas durante el ejercicio.	<p><i>Presentación</i> Importe de las aportaciones a la comunidad / Ingresos * 100</p> <p><i>Consideraciones</i> Incluirá todo tipo de donaciones realizadas directamente por las empresas o mediante sus fundaciones.</p>
Valor Económico Distribuido (VED)	82,54	Suma de las aportaciones a los distintos grupos de interés.	<p><i>Presentación</i> Valor económico distribuido / Ingresos * 100</p> <p><i>Consideraciones</i> El VED se obtendrá sumando: Remuneraciones a empleados, gastos por proveedores, retribución a propietarios, gastos por administraciones públicas y aportaciones económicas a la comunidad.</p>
Resultado del ejercicio	121.549.000€	Beneficio (Pérdidas) después de impuestos.	<p><i>Presentación</i> Resultado del ejercicio después de deducir los impuestos.</p>

Indicador	Dato CAN 2009	Definición del Indicador	Explicación sobre el modo de cálculo y presentación del Indicador
Endeudamiento	Core Capital: 9,03%. Coeficiente de Solvencia (Ratio Bis II): 14,54%.	Nivel de endeudamiento al final del ejercicio.	<i>Presentación</i> Deudas a largo plazo y a corto plazo / Patrimonio Neto + Pasivo * 100. <i>Comentario de CAN</i> Al ser CAN una empresa del sector bancario, entendemos que este indicador NO LE APLICA en su formulación estricta. Para una empresa del sector bancario es más indicativa la solvencia, que hace referencia a la garantía de la empresa en relación a los riesgos que ha asumido.
2. Indicadores ambientales			
Consumo de energía	56.830,75 GJ	Consumo directo de energía expresado en gigajulios (GJ).	<i>Presentación</i> GJ de energía consumida <i>Consideraciones</i> Se sumarán los consumos de todo tipo de energías renovables y no renovables.
Consumo de agua	25.332 m3	Consumo de agua expresado en metros cúbicos	<i>Presentación</i> Metros cúbicos de agua consumida <i>Consideraciones</i> Se sumarán los consumos de agua procedente de todo tipo de fuentes para todos los usos durante el período objeto de informe.
Emissiones contaminantes	7.823,60 tn CO2	Emissiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) directamente deducibles del consumo energético	<i>Presentación</i> Emissiones directas de gases efecto invernadero en toneladas de CO2 equivalente.
Generación de residuos	88,9 tn	Residuos generados, peligrosos y no peligrosos .	<i>Presentación</i> Toneladas de residuos generados.
Residuos gestionados	100	Residuos gestionados sobre el total de residuos generados.	<i>Presentación</i> Toneladas de residuos gestionados / Toneladas de residuos generados * 100 <i>Consideraciones</i> Residuos gestionados son aquellos reutilizados, reciclados o revalorizados.
3. Indicadores sociales			
Empleados	1894	Trabajadores con contrato	<i>Presentación</i> Número de empleados con contrato en vigor al final del ejercicio.
Diversidad de género de empleados	47,47%	Mujeres con contrato	<i>Presentación</i> Número de mujeres con contrato en vigor al final de ejercicio / Número de empleados *100.

Indicador	Dato CAN 2009	Definición del Indicador	Explicación sobre el modo de cálculo y presentación del Indicador
Diversidad de género en la alta dirección	30,8%	Mujeres con contrato que desarrollen sus funciones en puestos de alta dirección	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de mujeres con puestos de alta dirección / Número de empleados en puestos de alta dirección * 100.</p>
Estabilidad laboral	99%	Empleados con contrato indefinido	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de empleados con contrato indefinido en vigor / Número de empleados* 100.</p>
Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	7,88	Días no trabajados a causa de los accidentes y enfermedades profesionales	<p><i>Presentación</i></p> <p>(Número de días perdidos / Total horas trabajadas) x 200.000.</p> <p>Nota: El factor 200.000 es el resultado de 50 semanas laborales de 40 horas por cada 100 empleados.</p> <p><i>Consideraciones</i></p> <p>El accidente laboral comprenderá aquellos ocurridos en: (i) centros de trabajo; (ii) desplazamientos por motivos de trabajo; (iii) in itinere.</p> <p>La enfermedad profesional está motivada por la situación o actividad laboral o derivada de un accidente laboral.</p>
Absentismo laboral	3.316	Días perdidos por causas no justificables	<p><i>Presentación</i></p> <p>(Número de días perdidos por absentismo durante el periodo / Número de días trabajados por el total de empleados durante el mismo periodo) x 200.000.</p>
Rotación de empleados	3,33	Empleados que abandonan la organización	<p><i>Presentación</i></p> <p>(Número de empleados que abandonan su puesto de trabajo en el ejercicio / Total empleados al inicio del ejercicio) x 100.</p> <p><i>Consideraciones</i></p> <p>Las causas de los abandonos pueden ser por despido, voluntarias, jubilación o fallecimiento estando de servicio.</p>
Antigüedad laboral	10,84	Años de permanencia de los trabajadores en la compañía	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de años de permanencia de la totalidad de empleados / total empleados.</p>
Formación de empleados	50,6	Formación recibida por los empleados	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de horas de formación recibidas durante el ejercicio / Número de empleados con contrato en vigor.</p> <p><i>Consideraciones</i></p> <p>Se refiere a todo tipo de formación profesional e instrucción prestada a los trabajadores interna o externamente.</p> <p>No se considera formación el adiestramiento in situ proporcionado por los supervisores.</p>

Indicador	Dato CAN 2009	Definición del Indicador	Explicación sobre el modo de cálculo y presentación del Indicador
No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	0	Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a cualquier aspecto relacionado con los clientes.	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa, sanción o amonestación.</p> <p><i>Consideraciones</i></p> <p>Se considerará "incidente" cualquier queja, denuncia, reclamación, que cuente con una resolución por parte del órgano competente (administrativo, arbitral o judicial), aunque ésta pueda ser recurrida por la organización.</p>
Proveedores locales	93%	Proveedores locales con los que se opera	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de proveedores locales/ Número total de proveedores * 100.</p> <p><i>Consideraciones</i></p> <p>Se entiende por proveedor local aquel ubicado en un ámbito geográfico determinado por la localidad, región o país en el que opera la compañía informante.</p>
Proveedores certificados en materia RSC	No disponible	Porcentaje de proveedores que presentan certificaciones en materia de responsabilidad social corporativa	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número de proveedores con certificación / Número total de proveedores (estratégicos en el caso de grandes compañías)*100.</p>
Plazo de pago a proveedores	30	Plazo medio de pago de facturas	<p><i>Presentación</i></p> <p>Número medio de días transcurridos entre fecha de factura y el pago de la misma.</p>

El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad: indicadores integrados (ratios sectoriales, nacionales e internacionales)

CAN es la única empresa que conocemos que, como mejora voluntaria de su reporting, incluye una completa tabla de indicadores que permiten comparar su desempeño con el del contexto de la sostenibilidad, en línea con uno de los principales retos en sostenibilidad señalado por los expertos¹: los indicadores integrados. Sin embargo, las empresas no incluyen este tipo de información en su reporting de sostenibilidad y tampoco es requerido por la Guía GRI-G3. CAN es pionera también en este aspecto tan importante del reporting de RSC.

Los indicadores integrados son los que permiten situar el desempeño y la información proporcionada por la empresa en el contexto de la sostenibilidad (comparación con ratios sectoriales, nacionales e internacionales), ya que no es lo mismo conocer los datos aislados de una empresa que contrastarlos con el desempeño de su sector o de su ámbito geográfico.

¹ Bebbington, Jan, 2007. "The future and challenges for sustainable development reporting". Ponencia presentada en la 6ª Reunión de Investigación en Contabilidad Social y Medioambiental-6th Conference on Social and Environmental Accounting Research, 13-15 de septiembre.

Criterios para la selección de los indicadores integrados

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

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

Ratios comparativos con el sector (cajas de ahorros)

Indicador	CAN 2009	CAN 2008	Sector 2008 ²	CAN 2007	Sector 2007 ³
Porcentaje del beneficio destinado a proyectos sociales	30%	30%	27,71%	30%	17,77%
Retribución media de los miembros del Consejo de Administración	14.000€	12.000€	15.368€	10.053€	9.835€
Retribución media de los miembros de la Comisión de Control	16.000€	14.000€	14.338€	14.859€	13.347€
Oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	37%	35,6%	25%	33%	35%
Creación empleo	-4%	+3,1%	+1,67	+13,1%	+16%
Porcentaje contratos indefinidos	99%	96,15%	96%	91,2%	89,10%
Formación: horas por empleado	50,6 h	51 h	36,1 h ⁴	51 h	55 h
Presencia de mujeres en el Consejo/Asamblea General	20%	19%	25,9%	17%	23,5%
Distribución de empleados por sexo	Mujeres 47% Hombres 53%	Mujeres 47% Hombres 53%	Mujeres 43% Hombres 57%	Mujeres 46% Hombres 54%	Mujeres 42% Hombres 58%
Electricidad consumida por empleado	21,66 Gj (6.015,37 kwh) ⁵	20,81 Gj (5.780,4 kwh) ⁶	N.d.	21,79 Gj (6.053,5 kwh) ⁷	27,46 Gj (7.628 kwh) ⁸

² Fuente: *Responsabilidad social corporativa de las cajas de ahorros. Memoria 2008*, que es la última disponible en el momento de redacción de la presente Memoria RSC 2009 de CAN.

³ Fuente: *Obra Social. Memoria 2007 de las Cajas de Ahorros y Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2007*.

⁴ 4.867.267 horas divididas entre 134.867 empleados= 36,1.

⁵ En los edificios certificados ISO 14001 (edificio central + oficina de Pío XII). Nº empleados 2009: 483.

⁶ En los edificios certificados ISO 14001. Nº empleados 2008: 492.

⁷ En los edificios certificados ISO 14001. Nº empleados 2007: 456,5.

Indicador	CAN 2009	CAN 2008	Sector 2008 ²	CAN 2007	Sector 2007 ³
Emisiones de CO ₂ ⁹ por electricidad y empleado	2,10 tn ¹⁰	2,28 tn ¹¹	N.d.	2,79 tn ¹²	2,92 tn ¹³
Agua consumida por empleado	9,95 m ³ ¹⁴	9,55 m ³ ¹⁵	N.d.	10,52m ³ ¹⁶	16,43 m ³ ¹⁷
Papel reciclado consumido por empleado	103,32 kg	105,58 kg	N.d.	98,82 kg	69,8 kg

Ratios comparativos con estudios nacionales

Coste laboral medio

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

	CAN 2009	España 2009 ¹⁸	CAN 2008	España 2008 ¹⁹	CAN 2007	España 2007 ²⁰
Coste laboral medio	63.861€ (2,12 veces el coste de España)	30.180€	62.377€ (2,11 veces el coste de España)	29.610€	60.623€ (2,19 veces el coste de España)	27.673€

Salario bruto medio anual

	CAN 2009	CAN 2008	CAN 2007	Sector financiero España 2007 ²¹	CAN 2006	Sector financiero España 2006 ²²
Salario medio bruto	50.134€	48.677€	48.096€ (1,24 veces el salario medio sector financiero España)	38.870€	46.567€ (1,21 veces el salario medio sector financiero España)	38.351€

⁸ Edificio central.

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

¹⁰ En los edificios certificados ISO 14001.

¹¹ En los edificios certificados ISO 14001.

¹² En los edificios certificados ISO 14001.

¹³ Edificio central.

¹⁴ En los edificios certificados ISO 14001.

¹⁵ En los edificios certificados ISO 14001.

¹⁶ En los edificios certificados ISO 14001.

¹⁷ Edificio central.

¹⁸ Fuente: estimación anualizada sobre la base de las encuestas trimestrales de Coste Laboral 2009 del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultadas el 23.04.2010.

¹⁹ Fuente: INE, *Encuesta Anual de Coste Laboral 2008* (www.ine.es, consultada 11.03.2010).

²⁰ Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2007*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), consultada el 26.05.2009.

Formación

	CAN 2009	Sector financiero y seguros España (s.a.) ²³	CAN 2008	Grandes empresas España 2008 ²⁴	CAN 2007	Grandes empresas España 2007 ²⁵
Inversión anual por trabajador	2.175€	544€	2.358€	370€	2.404€	353€
Nº horas por trabajador	50,6 h	40 h	51 h	32 h	51 h	34 h

Brecha salarial entre géneros en España

	CAN 2009	CAN 2008	España 2008 ²⁶	CAN 2007	Sector financiero España 2007 ²⁷
Mujeres. Salario bruto medio anual	40.709€	39.907€	17.866€	36.479€	31.586€
Hombres. Salario bruto medio anual	57.388€	57.621€	24.020€	53.664€	44.542€
Brecha salarial entre géneros²⁸	71%	69 %	74,38 %	68 %	70,9 %

La brecha salarial de género tiene una dimensión importante tanto en el sector financiero y en el total de España como en la propia CAN, que, incluso, obtiene unos porcentajes algo inferiores. Sin embargo, es necesario resaltar que, en sí mismos, los salarios de las mujeres de CAN son muy superiores a la media española (223% en 2008) y a los del propio sector financiero (115,5% en 2007).

²¹ Fuente: *Encuesta de Estructura Salarial 2007*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), que es la última publicada, consultada el 28.01.2010.

²² Fuente: *Encuesta de Estructura Salarial 2006*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), que es la última publicada, consultada el 28.05.2009.

²³ Fuente: "La formación online, asignatura pendiente de las empresas", en *Cinco Días*, 27 de marzo 2010.

²⁴ Fuente: "El estado del arte de la formación", en *Capital Humano*, 232, mayo 2009. Consultado el 03.05.2010.

²⁵ Fuente: "El estado del arte de la formación", en *Capital Humano*, 232, mayo 2009. Consultado el 03.05.2010.

²⁶ Fuente: Adecco-IESE. 2010 (18 de enero). "España es el cuarto país europeo con mayor brecha salarial entre hombres y mujeres (Fuente: Eurostat)". Consultado en <http://www.adecco.es/data/NotasPrensa/pdf/197.pdf> el día 25.01.2010.

²⁷ Fuente: *Encuesta de Estructura Salarial 2007*. Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es), que es la última publicada en el momento de elaboración de esta Memoria, consultada el 28.01.2010.

²⁸ Porcentaje que supone el salario de las mujeres respecto al salario de los hombres.

Ratios comparativos con estudios internacionales

Inversión en proyectos sociales

	CAN 2009	CAN 2008	Empresas líderes mundiales 2008 ²⁹	CAN 2007	Empresas líderes mundiales 2007 ³⁰
Inversión total en proyectos sociales	45.065.322€	50.542.153€	18.588.825€ (\$25.950.000) ³¹	42.000.000€	15.976.372€ (\$23.530.000) ³²
% respecto a los beneficios	30%	30%	1,23%	30%	0,92%
Media por empleado	23.794€	25.628€ (34,1 veces más que las empresas líderes mundiales)	\$752	21.955€ (49,8 veces más que las empresas líderes mundiales)	441,34€ (\$650)

Brecha salarial entre géneros comparada con estudios internacionales

	CAN 2009	Gran Bretaña 2009. Sector financiero ³³	CAN 2008	Europa 2008 ³⁴	USA 2008. Sector negocios y finanzas ³⁵
Mujeres. Salario bruto medio anual	40.709€	31.236 € ³⁶	39.907 €	22.918 €	32.966 € ³⁷
Hombres. Salario bruto medio anual	57.388€	59.375 € ³⁸	57.621 €	29.341 €	43.470 € ³⁹
Brecha salarial entre géneros⁴⁰	71%	52,61 %	69 %	78,11 %	75,84 %

²⁹ Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2009. *Giving in Numbers*. (137 empresas líderes mundiales, incluyendo 55 empresas del *Fortune 100*) (<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 23.04.2010. Es el último informe disponible.

³⁰ Fuente: Committee Encouraging Corporate Philanthropy. 2008. *Giving in Numbers*. (155 empresas líderes mundiales, incluyendo 69 empresas del *Fortune 100*) (<http://www.corporatephilanthropy.org>), consultado el 02.06.2009.

³¹ Fixing 31.12.2008: 1 € = 1,396 US \$.

³² Fixing €/€ el 31.12.2007: 1,4728.

³³ Fuente: Equality and Human Rights Commission. 2009. *Financial Services Inquiry. Sex discrimination and gender pay gap report*. Londres.

³⁴ Fuente: Adecco-IESE. 2010 (18 de enero). "España es el cuarto país europeo con mayor brecha salarial entre hombres y mujeres (Fuente: Eurostat)". Consultado en <http://www.adecco.es/data/NotasPrensa/pdf/197.pdf> el día 25.01.2010.

³⁵ Fuente: Bureau of Labor Statistics: www.bls.gov/cps/cpsaat39.pdf (consultada: 28.01.2010).

³⁶ 27.747 £ (cambio a 31.12.2009: 1 € = 0,8883 £).

³⁷ 46.020 US \$ (fixing 31.12.2008: 1 € = 1,396 US \$).

³⁸ 52.743 £ (cambio a 31.12.2009: 1 € = 0,8883 £).

³⁹ 60.684 US \$ (fixing 31.12.2008: 1 € = 1,396 US \$).

⁴⁰ Porcentaje que supone el salario de las mujeres respecto al salario de los hombres.

Indicadores integrados: otros ratios

Ratios	2009	2008	2007
Papel consumido por empleado	121,8 kg	140 kg	145 kg
Uso de papel reciclado sobre el consumo total de papel	85%	75,62%	70,20%
Reciclaje de papel por empleado	46,94 kg	45,89 kg	46,21 kg
I+D+i por empleado	3.634€	2.908€	2.849€

Grado de cumplimiento de los objetivos 2009

Grado de cumplimiento de los objetivos de gestión 2009 [RSC en sentido amplio]

1.- Valoración del cliente:

Valoración de los clientes del área de particulares y empresas: >7,2 sobre 10. Medio. 6,91 sobre 10.

Valoración de los clientes de Patrimonios CAN:>8,5. Alto. Valoración de 8,63.

2.- Participación de los clientes:

El 90% de los clientes eligen proyecto social. Alto. Eligieron el 93,6 %.

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

Conocen por qué CAN es diferente (espontáneo).

• El 70% en Navarra. Bajo. 36%.

• El 10% en otras zonas geográficas. Bajo. 5%.

Conocen los derechos de los clientes de CAN (sugerido).

• El 75% en Navarra. Alto. 74%.

• El 15% en otras zonas geográficas. Alto. 18%.

Valoran los derechos de la Banca Cívica (sobre 10):

• Con un 8 en Navarra. Medio-Alto. 7,55.

• Con un 8 en otras zonas geográficas. Medio. 7,15.

4.- Crecimiento basado en redes:

A. Redes sociales.

• Nuevos clientes (25%).	Medio
• 10.000 <i>civic sampling</i> ⁴¹ activados.	Alto
B. Redes virtuales.	
• 2.000 clientes exclusivos web.	Alto
5.- Territorios de vanguardia:	
A. Personas.	
• Valoración de 3,85 sobre 5.	Bajo. No se realizó encuesta de clima.
• Inversión en formación del 4%.	Medio-Bajo. 3,42%.
B. RSC PYMES.	
• 100.000 ejemplares de memorias e informes de RSC.	Alto. 159.200.
C. Clientes.	
• 300 proyectos multimedia (vídeos CAN).	Medio.

Grado de cumplimiento de los objetivos económicos 2009

1.- Solvencia.	
Core capital 8,30%.	Alto. 9,03%.
2.- Calidad activo.	
Tasa mora 4,00%.	Alto. 3,27%.
Calidad de la mora: dotación 20%.	Alto. 19,77%.
3.- Rentabilidad.	
ROE 11,92%.	Alto. 12,50%.
4.- Crecimiento equilibrado.	
En balance. 1,25 x 1.	Alto. 1,3 x 1.
Total. 1,4 x 1.	Alto. 1,5 x 1.
5.- Contribución áreas.	
Seguros y fondos; Banca privada; Particulares y pymes; Internacional; Grandes empresas; Grupo servicios.	Medio-Alto.

⁴¹ *Civic sampling*: probar la Banca Cívica. CAN creó una tarjeta (denominada *civic sampling*) por valor de 10€ que personas no clientes podían destinar al proyecto social que elijieran, y probar así en persona qué es la Banca Cívica, es decir, probar cómo se sienten los clientes de CAN cuando eligen que proyectos sociales apoyar con parte de los beneficios que genera su dinero en CAN. 'Activar' el *civic sampling* es el acto de destinar esos 10€ a un proyecto social concreto.

Principales objetivos para 2010

El objetivo principal para el año 2010 es poner en funcionamiento el grupo Banca Cívica, producto de la integración entre Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos, al que ya nos hemos referido anteriormente. Este hecho, crucial desde el punto de vista estratégico y económico, se plasmará también en un esfuerzo de integración del *reporting* de RSC, con el **objetivo de presentar la información integrada de RSC de 2010 de todo el grupo.**

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

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

Objetivos de gestión 2010

Nos planteamos cinco objetivos relacionados con las siguientes áreas:

1.- Valoración del cliente:

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

2.- Participación de los clientes:

- El 90% de los clientes activos eligen proyecto social.

3.- Impacto social

- 5.500 proyectos en parrilla.
- 100 % proyectos medidos.

4.- Crecimiento basado en redes:

- 80 nuevos clientes [redes sociales]/trimestre/gestor.
- 5.000 nuevos clientes [redes virtuales: banca 2.0].
- 'Mi cancha'.
- Redes de barrio [funcionando en septiembre].

5.- Territorios de vanguardia:

- A. Personas.
3,85 sobre 5 [encuesta de clima].
4% [inversión en formación].
- B. RSC PYMES [memorias].
2.500 pymes [memorias clientes].
1.500 pymes [memorias no-clientes].
- C. Internacional.
50 proyectos de entidades sociales fuera de España.

Objetivos económicos 2010

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

1.- Solvencia (core capital):

- +15 puntos básicos.

2.- Tasa de morosidad:

- Fijamos dos límites de la tasa de morosidad: 4,5% ó 2/3 de la tasa de mora del sector.

3.- ROE:

- >2 veces rentabilidad bono 10 años.

4.- REDES:

- A. Contribución áreas:
 - Banca privada: +17,5 %.
 - Internacional: +15 %.
 - Desintermediación: 95 % [cumplimiento del plan de negocio] y 95 % [valoración de la compañía en junio].
 - Grandes empresas: +10 %.
 - Particulares y PYMES: +10 %.
 - Grupo de servicios no financieros: +40%.
- B. Crecimiento del activo: +2 %.
- C. Productos y servicios: +7,5 %.

5.- Liquidez:

- 1,25 x 1 dentro de balance.
- 1,5 x 1 dentro y fuera de balance.

Mejoras en el reporting de RSC de Caja Navarra

El *reporting* de RSC 2009 de Caja Navarra es innovador, avanzado y autoexigente y claramente diferente al de otras empresas. Además, le hemos incorporado mejoras importantes respecto al del ejercicio anterior. El *reporting* de RSC de Caja Navarra es la suma de tres documentos y, a la hora de valorar sus mejoras y aspectos destacados, se han de tener en cuenta el conjunto de ellos, no sólo la memoria en formato GRI:

- Informe XBRL-RSC 2009 (como se ha indicado anteriormente, XBRL= acrónimo de *eXtensible Business Reporting Language*, que es el lenguaje informático en el que se reporta la información financiera al regulador y que permite el tratamiento automatizado y la comparabilidad de la información). CAN fue la primera empresa del mundo que hizo su Informe de RSC en formato XBRL lo cual ha supuesto un avance cualitativo en innovación, transparencia, comparabilidad y automatización de la información (ver cajanavarra.es), como han reconocido los principales expertos en *reporting* Este año lo presentamos por segunda vez consecutiva, y nuevamente somos la primera empresa que lo hace en el mundo.

- Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC) 2009. Somos la primera empresa en el mundo que lo hace y, por supuesto, es el primer año que lo elaboramos, pues la primera versión pública del CCI-RSC es de comienzo de 2010. El CCI-RSC es una iniciativa de la Comisión de RSC de AECA que ha seleccionado 27 indicadores básicos económicos, ambientales y sociales de RSC con el fin de que las empresas elaboren sus “Estados Básicos” de RSC y mediante una taxonomía XBRL-RSC y sus aplicaciones informáticas puedan ser recogidos en un Repositorio de Estados Básicos XBRL-RSC y ser analizados y comparados automáticamente entre sí.
- Memoria de Responsabilidad Social 2009 en formato GRI-G3, nivel A+, más el Suplemento GRI para el Sector Financiero, con importantes mejoras en sí misma.

Mejoras respecto al reporting de 2008

- Cuadro Central de Indicadores de RSC (CCI-RSC) 2009 de CAN. Primera empresa del mundo que lo realiza.
- Informe XBRL-RSC 2009. Caja Navarra publica por 2º año consecutivo su Informe XBRL-RSC.
- Aseguramiento externo del conjunto de los tres documentos que componen el reporting RSC de CAN (Memoria de RSC, Informe XBRL-RSC y CCI-RSC), con un nivel de aseguramiento externo **razonable** de acuerdo con la “Norma ISAE 3000”, que se corresponde con un aseguramiento **alto** según la “Norma AA1000 Assurance Standard 2008”.

Aspectos destacados del reporting RSC de Caja Navarra

- Caja Navarra es **pionera y única**⁴² en la divulgación de aspectos claves de la RSC:
 - **Indicadores integrados** que sitúen comparativamente a la entidad en relación con el contexto de la sostenibilidad, en base a ratios sectoriales, nacionales e internacionales de la sostenibilidad (ver el apartado ‘Indicadores integrados’ de esta memoria).
 - **Brecha salarial entre géneros**. CAN es pionera en el mundo empresarial reportando su brecha salarial de género desde 2006 (ver indicador LA14). Esta información está en la línea de lo más avanzado sobre *reporting* de RSC y género (ver el documento *Embedding Gender in Sustainability Reporting, 2009*, elaborado por International Finance Corporation y Global Reporting Initiative) y es más avanzada incluso que lo recomendado por otros proyectos punteros internacionales. La presentamos calculada en términos de salario/hora, que es técnicamente lo más riguroso y preciso, además de en forma de salario anual.
 - **Salario medio de la plantilla**: es un indicador altamente significativo sobre el desempeño laboral y muy demandado por diferentes grupos de interés (sindicatos, empleados...), que lo reportamos como mejora voluntaria, ya que no es requerido por la guía G3 del GRI.

⁴² “Única”, en la medida en que razonablemente hemos alcanzado a investigar en las mejores memorias internacionales y nacionales.

- Además, otros aspectos relevantes de la memoria son los siguientes:
 - Aplicación completa del **suplemento** para el Sector de Servicios Financieros (RG Version 3.0/FSSS Final Version, 2008).
 - **Formato de la memoria a modo de “Indicador GRI-Respuesta”** que garantiza la exhaustividad, claridad y comparabilidad de la información. Caja Navarra lo utilizó por primera vez en su *Memoria de Responsabilidad Social 2005*, cuando prácticamente ninguna otra empresa lo hacía, y abrió camino, pues desde entonces son cada vez más las empresas importantes que lo utilizan.
 - **Cálculo exhaustivo de las emisiones de CO₂**, no sólo las correspondientes al consumo energético o a uno edificios en concreto, sino por todos los edificios y por todos los conceptos que recomiendan los principales expertos: por electricidad, gasóleo, avión, ferrocarril, viajes de trabajo en vehículos privados, transportes de dinero y de valijas, y, también, por consumo de papel y de agua (ver indicador EN16).
 - **Neutral en CO₂**: Caja Navarra compensa la totalidad de sus emisiones de CO₂, lo que la convierte en neutral en CO₂, hecho único entre las entidades financieras.
 - **Encuesta sobre la memoria RSC** a los clientes y empleados (ver 4.17), crucial para la materialidad de la memoria.
 - **I+D+i**: reportamos por segundo año consecutivo la inversión en I+D+i de CAN (ver indicador 2.8).

Contenidos de la Memoria de Responsabilidad Social 2010 en formato GRI

1. Estrategia y análisis

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

Ver la carta del Consejero Delegado al comienzo de esta memoria.

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

Los principales impactos, riesgos y oportunidades son los relacionados con la actual crisis económica. La crisis ha encontrado a CAN en una posición de solidez, producto de la estrategia de Banca Cívica y de una gestión responsable en los años anteriores con una escasa exposición al sector inmobiliario (ver indicadores de mora y solvencia en 2.8). Ello le está permitiendo posicionarse activamente ante la crisis y dar unas respuestas en clave de Banca Cívica: el Grupo Banca Cívica (Grupo Económico Consolidado), constituido por Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos.

La orientación estratégica de CAN es hacia sus grupos de interés, en una vía de diálogo y participación sistemática y profunda, con canales de ida y vuelta por medio de los cuales los clientes, empleados, entidades sociales y otros grupos de interés deciden las grandes líneas del desempeño de CAN.

En este contexto, es importante el análisis que hace el Comité Económico y Social Europeo sobre las cajas de ahorros: “En el ámbito de las instituciones financieras, los principios fundacionales de las Cajas de Ahorros acreditan a estas entidades, junto a las cooperativas de crédito y mutualidades de previsión social, como las precursoras de la actual responsabilidad Social Corporativa (RSC). Su dimensión social como factor de identidad presenta objetivos específicos que son afines a la filosofía de la ‘Economía Social’, que presenta una creciente fuerza económica y social en todo el mundo, siendo una manifestación de ese compromiso la integración de las personas con discapacidad”⁴³.

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

- Mala percepción de las entidades financieras por los ciudadanos.
- Preocupación por las consecuencias sociales de la crisis.
- Preocupación por las personas.

⁴³ Comité Económico y Social Europeo. 2010 (26 de mayo). ECO/266. *Productos financieros socialmente responsables*. Bruselas.

- Preocupación por que las empresas traten correctamente a sus empleados.
- Preocupación por el medio ambiente.
- Preocupación por las desigualdades del desarrollo y por la cooperación.

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

- **Fuentes propias CAN** (por su calidad y por su volumen son muy importantes. Ver apartados 4.16 y 4.17). Las principales fuentes son las siguientes:
 - Más de 500.000 clientes eligiendo proyectos sociales.
 - Miles de entidades sociales presentando proyectos.
 - Encuestas a los clientes sobre el grado de cumplimiento de los ideales de CAN.
 - Foro de pensamiento Saviálogos.
 - Sesiones Viálogos, entre las que destaca la XXIX sesión Viálogos, celebrada el 17 noviembre 2009, con la ponencia principal de Edward Prescott, premio Nobel de Economía, con el título de “Cómo puede España salir de la crisis”.
- **Fuentes externas:**
 - Opiniones de los ciudadanos/consumidores sobre qué es una empresa responsable.
 - Estudios: Forética, estudios internacionales.
 - Estudio del GRI & IFC *Embedding Gender in Sustainability Reporting* (2009).
 - Estudio de los sindicatos internacionales sobre el modelo G3-GRI: *Guía sindical sobre las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la iniciativa GRI* (2008).

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

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

Asimismo, en la introducción de la presente memoria se ha presentado una síntesis del grado de cumplimiento de los objetivos 2009 y se plantean los principales objetivos y desarrollos previstos para 2010.

2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización

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

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios

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

Todos ellos, así como sus denominaciones comerciales, están a disposición general en todas las oficinas y también pueden ser consultados en la página web de la entidad: cajanavarra.es.

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

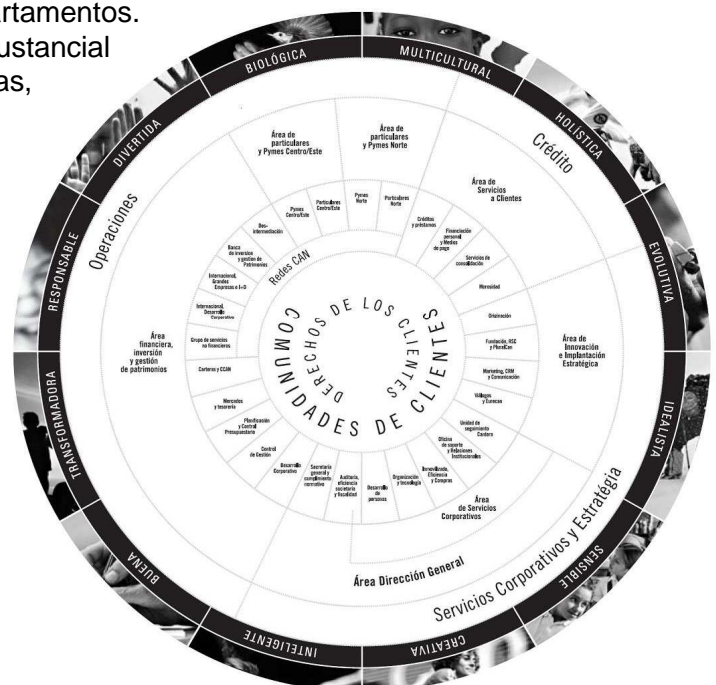
Caja Navarra cuenta con un organigrama circular que coloca al cliente en el centro de todas las decisiones. Este modelo organizativo que hemos denominado 'La Rueda' busca promover la agilidad en la innovación, el trabajo en equipo, primar las responsabilidades de cada área sobre el estatus jerárquico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

Este organigrama ha favorecido de forma sustancial que todos los profesionales compartan metas, medios, estructuras y trabajen en equipo.

La estructura de gobierno corporativo no ejecutivo se refleja en el 4.1.

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

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



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

Comité de Dirección 2009 de CAN

D. Enrique Goñi

D. Roberto Ducay

D. José Luis Larríu

D. Joaquín Arbeloa

D. Alberto Pascual

D. Francisco Lana (hasta 2009)

D. Juan Odériz

Dña. Cristina Mendía

D. Carlos Ayesa

Dña. Amaya Rández

D. Iñaki Iraizoz

Dña. Susana García

D. Juan Plaza

Dña. Rosa Jaso

2.4. Localización de la sede principal de la organización.

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

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

España.

2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

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

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

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

Caja Navarra tiene una política comercial general de Banca Cívica universal con especial atención a la banca minorista, pero atendiendo también a los sectores de empresa, instituciones y de banca personal. Desde sus orígenes, Caja Navarra aúna dos dimensiones, la empresarial y la social, siendo originalmente las economías domésticas, así como las pequeñas y medianas empresas y los clientes institucionales de Navarra, el foco principal de sus actividades. Intrínseco a su carácter fundacional está el fomentar la creación de tejido social y geográfico y facilitar el acceso a los servicios financieros, o inclusión financiera.

A 31 de diciembre de 2009, Caja Navarra prestaba servicio a 619.550 clientes. Contaba con una red de 336 oficinas, de las cuales 111 eran del nuevo modelo de oficinas cancha.

En este indicador incluimos los siguientes puntos:

- Inclusión geográfico-financiera promovida por las oficinas de CAN.
- Distribución de las oficinas de CAN por comunidades autónomas.
- Accesibilidad.
- Abastecimiento a través de tarjetas y otros medios de pago.
- Abastecimiento a través de nuevos canales.

Inclusión geográfico-financiera promovida por las oficinas de CAN:

	2009	2008	2007
Número de oficinas en municipios <10.000 habitantes	125 (37,2%)	125 (35,6%)	125 (33,0%)
Población de Navarra cubierta por las oficinas de CAN en su propio municipio	560.399 (92,5% de la población) ⁴⁴	560.399 (92,5% de la población) ⁴⁵	560.399 (92,5% de la población) ⁴⁶

Distribución de las oficinas de CAN por comunidades autónomas:

Comunidad	2009	2008	2007
Navarra	181	184	183
País Vasco	57	61	43
Madrid	38	58	58
Cataluña	25	31	29
La Rioja	12	18	16
Aragón	12	16	16

⁴⁴ Datos de población de 2006.

⁴⁵ Datos de población de 2006.

⁴⁶ Datos de población de 2006.

Castilla León	5	4	3
Comunidad Valenciana	4	4	---
Castilla La Mancha	2	3	3
Total oficinas	336	379	351

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



Accesibilidad de los canales de servicio al cliente

	2009	2008	2007
Oficinas accesibles	304 (90,5%)	343 (90,5%)	n.d.
Accesibilidad web	N.d.	Nivel A	Nivel A
Nº terminales de banca móvil "Cercanía"	582	410	345

Servicio a través de cajeros, tarjetas y otros medios de pago:

	2009	2008	2007
Nº de cajeros automáticos	482	523	497
Número total tarjetas	1.063.907	1.072.235	1.017.412
Número tarjetas prepago	582.037	578.092	544.557
Nº tarjetas 'Más Cerca' (para envíos de nuevos residentes)	4.654	6.766	6.912
Número de operaciones en cajeros	14.788.574	15.397.286	14.806.190
TPVs	7.390	8.659	8.228

Servicio a través de nuevos canales (Negocio Digital):

	2009	2008	2007
Nº contratos de banca internet (Clavenet)	162.438 ⁴⁷	187.153	160.697
Nº operaciones Clavenet	26.378.428	23.277.409	30.371.525
Nº operaciones bursátiles a través de Clavenet	39.399	36.193	43.460
Llamadas atendidas en banca telefónica	254.061	206.789	201.575
Visitas web	6.263.893	5.500.758	3.748.187
Operaciones de Canmóvil	45.782	47.020	40.848
Alertas enviadas por móvil	2.073.776	1.870.613	706.239

2.8. Dimensiones de la organización informante, incluido:

Número de empleados

	2009	2008	2007
Total plantilla	1.894 (-4%)	1.972 (+3,1%)	1.913 (+13%)

Ventas netas

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

	2009	2008	2007
Inversión crediticia (en miles de €)	13.295.945 (-0,2%)	13.317.110	12.329.318
Recursos administrados netos (en miles de €)	18.247.184 (+5,2%)	17.351.651	15.469.298
Total volumen negocio (en miles de €)	31.543.129 (+2,9%)	30.668.761	27.798.616

⁴⁷ El descenso respecto a 2008 se debe a una depuración de la base de datos que se hizo en 2009.

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

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

Capitalización total (en miles de €)	2009	2008	2007
Patrimonio neto	1.178.198	1.087.260	1.039.644
Pasivos financieros a coste amortizado	17.914.256	17.420.316	13.866.417

Activos totales

	2009	2008	2007
Activos totales (miles de €)	19.384.456	18.747.747	15.167.088

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

	2009	2008	2007
Negocio (miles de €)			
Volumen de negocio (=Crédito a la clientela + Recursos administrados netos)	31.543.129 (+2,9%)	30.668.761 (+10,3%)	27.798.616
• Volumen de negocio oficinas de Navarra	21.021.542	20.479.806	18.376.620
• Volumen de negocio oficinas fuera de Navarra	10.521.587	10.188.955	9.421.996
Crédito a la clientela	13.295.945 (-0,2%)	13.317.110 (+8%)	12.329.318
Recursos administrados netos	18.247.184 (+5,2%)	17.351.651 (+12,2%)	15.469.298
Valor Económico Añadido (=Margen Básico)	346.764	412.968	383.250
Mora	3,27	1,93	0,61
Solvencia	14,54	10,42	10,88
Core capital	9,03	8,15	8,12

Resultados (en miles de €)

Beneficio Antes de Impuestos (BAI)	135.931	150.232	168.195
Beneficio después de impuestos (BDI)	121.549	150.013	167.192
Impuestos pagados	14.382	219	1.003
ROE	10,38	13,82	15,95

	2009	2008	2007
Eficiencia	56,12	53,19	50,75
Rating	Fitch A	Fitch A	Fitch A
Clientes			
Nº total de clientes	619.550	615.479 ⁴⁸	603.376
<i>Clientes empresa</i>	75.318	72.975	60.969
<i>Clientes "Nuevos Residentes"⁴⁹</i>	49.143	52.672	44.826
Satisfacción del cliente particular (grado de implantación de los ideales estratégicos CAN)	6,91	6,86	6,99
Inversión Socialmente Responsable (ISR)			
Total Inversión Socialmente Responsable (ISR)	281.701.852€	118.516.928€	219.915€
<i>Cuentas y depósitos ISR</i>	276.451.310€	118.418.937€	---
<i>Fondo de inversión ISR</i>	79.312€	97.991€	219.915€
<i>Seguro de vida CAN Verde</i>	5.171.230€	---	---
Créditos con finalidades RSC	2.584.890.650€	2.835.163.350€	2.665.064.000€
I+D+i			
I+D+i	6.882.903€	5.735.212€	5.450.029€
I+D+i por empleado	3.634€	2.908€	2.849€

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

En 2009 no ha habido cambios en el tamaño, estructura y propiedad de Caja Navarra, como tampoco los ha habido en los años anteriores.

48 Los datos del número de clientes de 2008 y 2007 difieren de lo reportado en la Memoria anterior, pues se han recalculado aplicando los criterios diseñados en el proyecto COAS de crecimiento neto de clientes.

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

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Premios

Premio Financial Innovation Awards 2009: “Best Corporate Social or Environmental Responsibility Programme”, concedido por IFS School of Finance, de Londres.

Premio de la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE).

Premio de la Fundación Down de Zaragoza.

Premio a la “Innovación en Comunicación Interna”, en la II Edición del Premio a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna, organizado por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa.

Premio Accudes, de la Asociación Contra el Cáncer de Útero de España.

Premio de la Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Álava (ASPANAFOHA).

Distinciones

MERCO Empresas 2009: puesto nº 65 en el ranking de las 100 empresas españolas con mejor reputación (mejora de un puesto respecto a 2008).

“Notable Communication on Progress” (Global Compact).

EFQM: sello +500.

MERCO Personas 2009: puesto 33 en el ranking de las 100 mejores empresas españolas para trabajar (mejora de un puesto respecto a 2008).

MERCO Marcas 2009: Caja Navarra como la “entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico”.

Subvención del Gobierno Vasco, mediante convocatoria pública oficial, por la adaptación de CAN a las obligaciones lingüísticas establecidas por el Decreto 123/2008 en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias.

Ponencias en congresos, seminarios y conferencias

Ponencia de Enrique Goñi en el seminario sobre “La salida de la crisis”, en The Wharton School de la University of Pennsylvania (julio 2009).

Presentación en el “2nd European Workshop on ESG Disclosure – The Investor Perspective”, organizado por la Comisión Europea, 30 de octubre de 2009.

Ponencia en la VII Conferencia Interamericana sobre RSE, organizada por el Banco Interamericano de Desarrollo, Punta del Este (Uruguay), 02.12.2009.

Ponencia en el IV Seminario sobre la Gestión Lingüística en la Empresa, Elgoibar (Guipúzcoa), organizado por el IMH, 22 de octubre de 2009.

Ponencia en Jornada AECA sobre XBRL-RSC, 26.11.2009

Participación en mesa redonda sobre Banca 2.0 de FICOD, 18.11.2009.

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

2008	2007
Premios	
Premio Empresa y Sociedad a la mejor actuación empresarial, modalidad Productos y Servicios.	Premio a la ‘Mejor Memoria de Sostenibilidad de las Empresas Españolas’ en su VI edición.
Mejor Solución de RSE de las Empresas Españolas en las categorías de “Comunicación y <i>reporting</i> ” e “Innovación”, en el II MarketPlace de la RSE, Madrid, 09.10.2008, organizado por Forética.	Premio a la Mejor Solución de RSE de las empresas españolas en el I MarketPlace de la RSE, Madrid, 4 de octubre de 2007, organizado por Forética.
Premio Nacional Alares 2008 a la conciliación de la vida familiar y laboral en la categoría de directivos a Cristina Mendía, Directora General Adjunta de CAN.	La entidad financiera más valorada tanto por el público como por el jurado en el CSR MarketPlace Europeo de Bruselas, 29.11.2007.
Premio Centro de la Marca de ESADE, modalidad “Reposicionamiento de una marca”.	Premio a la Política de Empresa a favor de la Mujer 2007, de la Federación de Mujeres Empresarias y Directivas (FEDEPE) por el Plan Mujer de CAN.
Premio Luchadores 2008, por el Colectivo Ataxias en Movimiento.	Premio a la Mejor Acción Socio-Laboral, otorgado por la Fundación Sagardoy.
Premio a la Excelencia Financiera 2008, en el I Premios del Institut d’Estudis Financers a la Excelencia Financiera.	Premio especial del Jurado en los galardones de Obra Social de ‘Actualidad Económica’.
Premio Navarro a la Excelencia 2008, en la categoría de grandes empresas.	
Premio Accudes 2008 de la Asociación Española contra el Cáncer de Útero de España a Caja Navarra y a Investigación Solidaria Sadar, por su labor desarrollada en la prevención de este tipo de cáncer.	
Premio Cibervoluntarios 2008 a la innovación tecnológica por la mejor comunicación a través de redes sociales (blogosfera CAN).	
Distinciones	
Ranking MERCO Empresas 2008: puesto nº 66 en el ranking de las 100 empresas españolas con mejor reputación.	Ranking MERCO Personas 2007. Caja Navarra, puesto número 70 en el ranking de las 100 mejores empresas españolas para trabajar. Mejor empresa navarra.
Ranking MERCO Personas 2008: puesto 34 en el ranking de las 100 empresas españolas mejores para trabajar.	Las oficinas cancha valoradas como el ‘Cuarto Modelo de Oficina Bancaria más Innovador de Europa’ según el estudio de la consultora inglesa I-Am Associates entre todas las entidades financieras europeas.

<p>Ranking MERCO Marcas 2008: Caja Navarra como la “entidad con mejor reputación entre los usuarios de los servicios financieros de ámbito autonómico”.</p>	<p>Caja Navarra, la caja de ahorros más innovadora según el estudio “Tendencias Actuales del Sector Financiero en España”, realizado por la consultora Tatum para la escuela de negocios EOI.</p>
<p>Sello EFQM +500.</p>	
<p>Certificación SGE21 como empresa ética y socialmente responsable.</p>	
<p>Ponencia en “The Amsterdam Global Conference on Sustainability and Transparency”, organizada por el GRI, Amsterdam, 7-9 de mayo de 2008.</p>	
<p>Informe Empresa y Sociedad 2008: una de las tres mejores empresas españolas por su tratamiento de las actuaciones empresariales relacionadas con la integración de personas desfavorecidas (acción social) en los informes anuales.</p>	
<p>Sello Re-concilia de Navarra por la conciliación de la vida laboral y familiar.</p>	
<p>Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA): Mención especial del Jurado de “La apuesta Energética” 2008 a Caja Navarra por el compromiso continuo de la entidad con el ahorro y la eficiencia energética.</p>	

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la memoria

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

La presente memoria comprende el año 2009.

3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.

Año 2008.

3.3. Ciclo de presentación de memorias.

Anual.

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

- Rosa Jaso: subdirectora general adjunta de CAN. E-mail: rsc@cajanavarra.es
- David Pérez de Ciriza: departamento de RSC. E-mail: rsc@cajanavarra.es
- Dirección web: cajanavarra.es.
- También a través de las propias oficinas de CAN.

Alcance y cobertura de la memoria

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

Los contenidos de la memoria se han definido teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés de Caja Navarra, que son los siguientes: clientes, empleados, proveedores, entidades sociales, administraciones públicas, expertos y comunidad académica y sociedad, en general. Los procesos para la determinación de la materialidad y el conocimiento las inquietudes e intereses de los grupos de interés están explicados en el apartado 4.16 de esta memoria; y los resultados de los mismos en el 4.17.

A los clientes y empleados se les ha hecho por tercer año consecutivo una encuesta específica sobre la Memoria de RSC y los aspectos que les parecen que debieran ser tratados especialmente en la memoria.

Con el fin de realizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Caja Navarra, nos hemos ceñido lo más ajustadamente posible a los Principios de *AA1000APS The AccountAbility Principles Standard (2008)* y de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3* del GRI, así como al *Suplemento Sectorial para Servicios Financieros* del GRI. En el mismo sentido, el Informe XBRL-RSC 2009 de Caja Navarra, que junto con la presente memoria, forma parte del *reporting 2009* de RSC de CAN, lo hemos realizado siguiendo estrictamente la *Taxonomía XBRL-RSC* elaborada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).

Los principios que nos han guiado son los siguientes:

Principio Básico de Inclusividad [Inclusivity] (AA1000 2008)

La inclusividad se refiere a la participación de los grupos de interés de Caja Navarra en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad. La memoria busca reflejar el compromiso que hemos adoptado con nuestros grupos de interés, quienes guían nuestras decisiones y objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad y con los que tenemos canales y herramientas para que ellos decidan hacia dónde debemos ir. La Banca Cívica es transparencia y participación. Todo ello lo explicamos principalmente en la Carta del consejero delegado y en los puntos 4.16 y 4.17.

Principio de Relevancia [Materiality] (AA1000 2008)

El Principio de Relevancia consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para CAN y sus grupos de interés. Un asunto relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de la entidad o de sus grupos de interés.

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

Por tercer año consecutivo se han realizado encuestas a los clientes y a los empleados sobre la Memoria de RSC y sobre la información que desean encontrar en la misma (ver en 4.16 y 4.17). Estas encuestas aportan luz sobre lo que es relevante para los clientes y empleados en cuestiones de RSC y proporcionan sugerencias de modificación o mejora para futuras memorias de RSC.

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

Principio de Capacidad de Respuesta [Responsiveness] (AA1000 2008)

La Capacidad de Respuesta de CAN es la respuesta de la entidad a los asuntos de sus grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés. Caja Navarra trata de atender y responder a las cuestiones que le plantean sus grupos de interés y este principio guía tanto toda su actuación como la elaboración de la presente memoria. Ver 4.16 y 4.17.

Materialidad (GRI)

Ver Principio de Relevancia.

Participación de los grupos de interés (GRI)

Ver el Principio Básico de Inclusividad.

Contextualización de la sostenibilidad (GRI)

Esta memoria presenta el desempeño de Caja Navarra dentro del contexto de la sostenibilidad de forma comparativa con ratios sectoriales, nacionales e internacionales. Para ello hemos incorporado voluntariamente una serie de indicadores integrados, lo más amplia posible (ver "Introducción"). A ese mismo fin responde también la elaboración del Informe XBRL-RSC y del Cuadro Central de Indicadores (CCI-RSC), que permiten la comparabilidad automatizada de la información.

Exhaustividad (GRI)

Damos cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales y hacemos una cobertura de la memoria para que resulten suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Caja Navarra durante el periodo que cubre la memoria. Ello se plasma, entre otras cosas, en que respondemos *exhaustivamente* a todos los indicadores de la Guía y del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, así como a los más de 500 indicadores de la taxonomía XBRL-RSC y a los del CCI-RSC.

Equilibrio (GRI)

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

Comparabilidad (GRI)

La información divulgada se presenta en un formato consistente que facilita la comparabilidad con otras entidades y sectores nacionales e internacionales, y el análisis de la evolución

temporal de Caja Navarra, con ratios y con un sistema de indicador-respuesta consistente en el tiempo y alejado de literatura, que pretende ofrecer al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando. Ver también el principio de “Contextualización de la sostenibilidad”.

Precisión y claridad (GRI)

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

Periodicidad (GRI)

La información se presenta con una periodicidad anual y con puntualidad, es decir en el plazo de tiempo más próximo posible al periodo que se está describiendo.

Fiabilidad (GRI)

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria han sido recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información. La memoria se somete a verificación externa independiente para que se compruebe la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los Principios para la elaboración de memorias, a fin de que todos los grupos de interés tengan confianza en la misma.

3.6. Cobertura de la memoria.

La cobertura de la presente memoria incluye a la totalidad de Caja Navarra, teniendo en cuenta lo indicado por el punto 1.3 de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI* y por su Protocolo sobre la Cobertura de la memoria.

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

La presente memoria no tiene limitaciones de alcance o de cobertura. La información proporcionada es suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales de Caja Navarra y permitir que los grupos de interés puedan evaluar adecuadamente su desempeño. Para ello se ha respondido con exhaustividad a lo solicitado por cada indicador, siguiendo lo establecido por la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad* que sitúa el principio de Exhaustividad como criterio clave para describir el alcance.

Además, el formato de Indicador y Respuesta que utilizamos en la memoria, a diferencia de otros formatos con más “literatura”, nos obliga formalmente a tratar de todas las cuestiones solicitadas y les facilita a terceras partes independientes la tarea de juzgar por sí mismas el rigor con que hemos atendido a su alcance y cobertura.

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

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

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

Se han utilizado los siguientes documentos marcos, suplementos y protocolos sobre informes, la mayoría de ellos accesibles en internet:

- AccountAbility: *AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS 2008)*. (<http://www.accountability.org/publications.aspx?id=3040>).
- AccountAbility: *AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS 2008)*. (<http://www.accountability.org/publications.aspx?id=3092>).
- Global Reporting Initiative: *Financial Services Sector Supplement (FSSS Final Version)*, 2008. (<http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/SectorSupplements/FinancialServices/>).
- Global Reporting Initiative: *Gender & Reporting* (www.globalreporting.org/CurrentPriorities/GenderandReporting/).
- Global Reporting Initiative: *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (RG Version 3.0)*, que incluye también los *Indicator Protocols Sets* para cada dimensión del desempeño (<http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Guidelines/>).
- International Finance Corporation & Global Reporting Initiative: *Embedding Gender in Sustainability Reporting. A Practitioner's Guide*. 2009 ([http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/AttachmentsByTitle/web_GenderReporting_EmbeddingGender/\\$FILE/GRI-IFC_Full_Gender.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/AttachmentsByTitle/web_GenderReporting_EmbeddingGender/$FILE/GRI-IFC_Full_Gender.pdf)).
- International Trade Union Confederation-ITUC. *A Trade Union Guide to the GRI Sustainability Reporting Guidelines*. 8 mayo 2008 (http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/08-05-08_GRI_Guide.final.pdf).

También:

- AENOR (2007). *Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social de las empresas*. Madrid.
- Forética (2008). *SGE 21:2008. Sistema de gestión ética y socialmente responsable*. Madrid. (<http://www.sge21.foretica.es/es/>). Caja Navarra está certificada según la Norma SGE21.

- En materia ambiental hemos seguido protocolos y factores de cálculo y conversión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI) por recomendación del “Indicator Protocols Set: EN” Version 3.0 del GRI. Documentos consultados del WRI/WBCSD:
 - “Mobil Combustion CO₂ Emissions Calculation Tools”. January 2005. Version 1.3. WRI- WBCSD GHG Protocol Initiative.
 - World resources Institute (2008). “GHG Protocol for Stationary Combustion”. Version 4.0.
 - “Indirect Purchased Electricity”. Version 3.0.
 - “Energy Balance Sheet”. Energy Protocol (GRI).

Además, se han aplicado las técnicas habituales en la contabilidad y en los informes financieros. Asimismo, los principales sistemas de información internos están controlados por el servicio de auditoría interna, entre ellos, específicamente en materia de RSC, el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra.

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

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

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

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior.

Índice del contenido del GRI

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

Ver tabla de contenidos GRI en el Anexo III de la presente memoria.

Verificación [Assurance]

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

La totalidad del *reporting* de RSC 2009 de Caja Navarra, compuesto por la Memoria de Responsabilidad Social, el Informe XBRL-RSC y el CCI-RSC, ha recibido la verificación externa independiente realizada por Ernst & Young según:

- La Norma ISAE 3000.
- La “Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa” del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.
- Los principios y directrices establecidos en la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad* y el *Suplemento Sectorial para Servicios Financieros* del GRI.
- Los Principios AA1000APS 2008.
- La taxonomía elaborada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) para informes de RSC en formato XBRL.

Han verificado tanto la estructura como el contenido de los tres documentos de *reporting* arriba mencionados, con la forma de un Informe de Revisión Limitada. Además, las cuentas anuales de Caja Navarra se auditan anualmente por empresas externas independientes conforme a la legislación vigente y están sometidas permanentemente al control del Banco de España. Por otro lado, todos los sistemas de información internos están controlados por el servicio de auditoría interna.

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

Gobierno

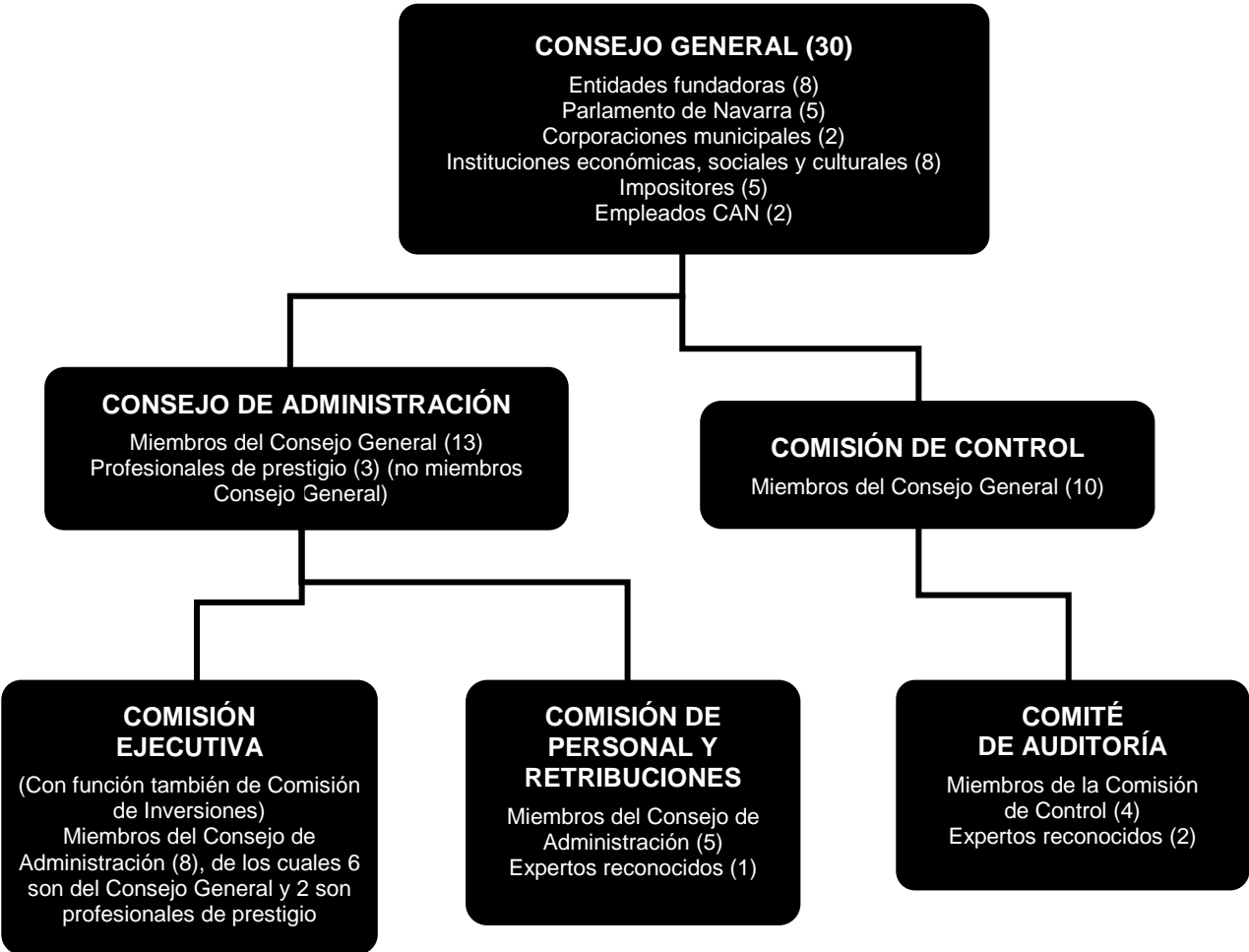
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

CAN distingue entre sus órganos de gobierno no ejecutivos y su estructura de dirección ejecutiva operativa. Para la estructura de dirección ejecutiva operativa, ver indicador 2.3.

En este apartado tratamos sobre el sistema de Gobierno Corporativo no operativo.

Sistema de Gobierno Corporativo no operativo

(Entre paréntesis, el número de miembros)



El sistema de gobierno corporativo de Caja Navarra está enfocado hacia la sostenibilidad y tiene una orientación directa hacia sus grupos de interés, la mayoría de los cuales tienen participación directa en los Órganos de Gobierno. En éstos se aúnan los distintos intereses que confluyen en Caja Navarra: las entidades fundadoras, el Parlamento de Navarra, las corporaciones municipales, los impositores (clientes), los empleados de la caja y las entidades económicas, sociales o culturales con presencia relevante en Navarra.

La estructura de gobierno se concreta en los siguientes Órganos:

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

El **Consejo General**, es el órgano de gobierno supremo de la caja, en él se integran la totalidad de los consejeros generales, y está formado por 30 miembros: 15 representan a administraciones y entidades de derecho público, 8 son representantes de Instituciones privadas de relevancia económica, social o cultural (CEN, UGT, CCOO, Fundación Tribunal Laboral, ANFAC, AN SC y AIN), 5 representan a los intereses de los clientes y 2 representan a los empleados de Caja Navarra.

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

Las funciones principales de este órgano son:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El presidente del Consejo de Administración no desempeña funciones ejecutivas. Las funciones ejecutivas las desempeña el director general.

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

No aplica. Caja Navarra no tiene estructura directiva unitaria, pues, como se explica en los indicadores 2.3 y 4.1, establece una clara separación e independencia entre la estructura directiva operativa y los órganos de gobierno no ejecutivos.

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

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

Los empleados de Caja Navarra forman parte de los órganos de gobierno de la entidad. Los dos consejeros generales correspondientes al sector de empleados de la caja, así como sus cuatro suplentes, son designados mediante un procedimiento de elección directa, en el que participan todos los empleados de la caja. En el proceso electoral participan como electores

todos aquellos trabajadores vinculados a la caja a través de una relación laboral común y que, en la fecha de inicio del proceso electoral, tengan una antigüedad mínima de un mes.

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

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

El 30 % de la retribución variable de la alta dirección de CAN está desde julio de 2009 en función de la opinión de los clientes sobre la entidad. Esta opinión se mide por medio de las encuestas de ideales, por las que los clientes valoran el grado de cumplimiento de los Ideales de CAN (ver el apartado 4.8 y también la parte “Los ideales de CAN” en la Introducción de esta memoria) y que, en definitiva, se refieren al desempeño social y ambiental de la entidad. En conjunto, las remuneraciones del personal directivo de Caja Navarra están ligadas directamente a la aplicación de la estrategia de Banca Cívica, que tiene un fuerte componente social y ambiental.

Estas remuneraciones comprenden una **parte fija** (que se descompone en diversos conceptos provenientes del convenio y vinculados a la categoría profesional y los denominados “complementos de puesto” vinculados a la efectiva prestación de un determinado puesto o responsabilidad directiva) y una **parte variable** en función de la opinión de los clientes sobre la entidad, de la consecución de una serie de objetivos profesionales, de los resultados económicos de Caja Navarra del año en curso y de los resultados más que económicos. Bajo el término personal clave de la dirección se engloba a la dirección general, las direcciones generales adjuntas, las subdirecciones generales y subdirecciones generales adjuntas y la secretaría general. Este personal clave directivo no forma parte del Consejo de Administración ni de los órganos de gobierno no ejecutivos, lo cual garantiza la independencia y separación entre los órganos de dirección ejecutiva y los órganos de gobierno no ejecutivos.

Las remuneraciones de los órganos de gobierno no ejecutivos de Caja Navarra no están vinculadas a aspectos o criterios de RSC.

Retribuciones del personal clave de Dirección (miles de euros)	2009	2008	2007
<i>Sueldos y otras remuneraciones análogas</i>	2.770	2.751	2.591
<i>Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida</i>	19,57	19,46	20,05
Total retribuciones personal clave Dirección	2.789,6	2.770	2.611

Retribuciones de los órganos de gobierno no ejecutivos (miles de euros)	2009	2008	2007
Retribuciones miembros Consejo de Administración	216,9	192	160,9
Retribuciones miembros Comisión de Control	157,9	140	148,6

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

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

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

A este respecto, la Comisión de Control en su sesión de fecha de 8 de noviembre de 2004, acordó autorizar⁵⁰ a los efectos previstos en los artículos 38.2 y 56.2 de los vigentes Estatutos de Caja Navarra, la pertenencia al Consejo de Administración y Comisión de Control, de todos aquellos integrantes de estos órganos que, tanto en su actual composición como en las que pudieran sucederles en el futuro, puedan pertenecer a los Consejos de Administración de más de cuatro sociedades, sin perjuicio de que, con periodicidad anual, se revisase y actualizase la situación de presencia en consejos de los integrantes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, y una vez recabada esa información, se diese cuenta de la misma a la Comisión de Control, a fin de que ésta realizase un seguimiento puntual de la situación existente en cada momento.

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

⁵⁰ La autorización que concedió la Comisión de Control de Caja Navarra para excepcionar el número total de Consejos a los que podían pertenecer los miembros de la Comisión de Control y del Consejo de Administración, se fundamentó en los siguientes hechos: i) El respeto obligado por los Consejeros y miembros de la Comisión de Control al régimen de prohibiciones e incompatibilidades establecido en los artículos 17 a 19 de los Estatutos que impide la existencia de conflicto de intereses, ii) el hecho de que los Consejeros y miembros de la Comisión de Control queden sujetos, en las operaciones que realicen en relación con el mercado de valores, a las exigencias del Reglamento Interno de Conducta de Caja Navarra, iii) el hecho de que todas las operaciones de crédito, aval o garantía referidas tanto a los miembros de los distintos órganos de gobierno como a sus familiares, empresas y entidades vinculadas estén sometidas al trámite de información/aprobación por parte de la Comisión Ejecutiva, información al Banco de España e inclusión en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, iv) la cada vez mas frecuente multiplicidad de formas societarias en torno a una misma actividad empresarial, así como los cambios que el devenir del tráfico mercantil puede ocasionar en la estructura y composición de los órganos societarios.

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

En esta materia destaca el Código de Recomendaciones de Buen Gobierno para Caja Navarra, aprobado en 2008, que puede consultarse en cajanavarra.es. Hay que resaltar que CAN no está obligada a elaborar este código, sino que lo ha hecho como autoexigencia voluntaria para elevar su compromiso con la transparencia y profesionalización de los órganos de gobierno, con sus consecuencias en la solvencia y credibilidad ante los mercados.

Este código nace con una triple finalidad:

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

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

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

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

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

Asimismo, en ninguno de los órganos de gobierno ni en las comisiones o comités de los mismos, la presencia de representantes de las administraciones públicas y entidades o corporaciones de derecho público supera el 50% del número total de sus miembros. Las instancias político-administrativas (esencialmente el Gobierno y Parlamento de Navarra) tienen la facultad de nombramiento o designación de sólo cierto número de miembros pero sin necesidad de que los mismos pertenezcan al Gobierno o al Parlamento de Navarra, de manera que en la actual composición de los órganos de gobierno y de sus comisiones, las

administraciones públicas y entidades o corporaciones de derecho público no alcanzan ese límite del 50% (en el Consejo General: 26,66%; en el Consejo de Administración: 25%; y en la Comisión de Control: 20%).

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

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

Finalmente, actúa como secretario de los distintos órganos de gobierno un profesional del Derecho, que además tiene la consideración de no consejero, lo que garantiza la profesionalidad e independencia en el desarrollo de sus funciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Código de Recomendaciones de Buen Gobierno:* este Código, de carácter voluntario, recoge las principales directrices de actuación de Caja Navarra y se configura,

asimismo, como un elemento de evaluación del compromiso de Caja Navarra con la transparencia respecto de su organización interna y normas de funcionamiento.

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

Dichos códigos y políticas pueden ser consultados, junto a los otros dos reglamentos de conducta que siguen los empleados (*Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores* y el *Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales*) en la página web de Caja Navarra: cajanavarra.es.

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

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

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

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

La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de Caja Navarra a Rosa Jaso, subdirectora general adjunta de CAN.

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

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

En ese contexto, la Comisión Ejecutiva, sin perjuicio de su control por el Consejo de Administración en el marco de las relaciones de delegación entre uno y otro órgano de gobierno, ha de remitir copia de todos sus acuerdos, incluidas aquellas materias relacionadas con la gestión de oportunidades y riesgos medioambientales y sociales, al presidente de la

Comisión de Control. Asimismo, el Consejo de Administración remitirá copia de todos sus acuerdos al presidente de la Comisión de Control en el ejercicio de las facultades de información y asesoramiento propias de esta comisión.

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

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

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

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

Compromiso con iniciativas externas

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

Caja Navarra tiene en cuenta ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades: cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica/técnica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente. Así, en la gestión de créditos y préstamos, Caja Navarra está adherida a los Principios de Ecuador, según los cuales evalúa los proyectos por sus niveles de riesgo ambiental y social –alto, medio y bajo– y se compromete a exigir medidas correctoras a todos los proyectos evaluados como de riesgo alto o medio y a no concederles financiación en caso de no cumplirlas. En materia de nuevos productos y servicios, ver el punto ‘Enfoque de Dirección’ del apartado ‘Responsabilidad sobre productos’, donde se explica cómo el principio de precaución se aplica a la hora de crear un nuevo producto.

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

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

Los programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente por Caja Navarra los deciden sus clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. Ver información detallada en el punto 4.17.

Caja Navarra está adherida desde 2005 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su aplicación de los 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, protección ambiental y lucha contra la corrupción.

También está adherida a los Principios de Ecuador desde 2005.

Desde enero de 2006, a los principales proveedores se les transmiten los principios del Pacto Mundial mediante una cláusula en los contratos, y también se les exige otra de compromiso con el medio ambiente.

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

Caja Navarra es miembro activo de asociaciones y entidades líderes en la RSC. Nos referimos a aquellas de las que era miembro en 2009:

Sociedad o ente	Observaciones
Internacionales.	
Global Compact.	Desde 2005.
Principios de Ecuador.	Desde 2005.
Alianza Europea para la RSC..	Desde 2006.
GRI.	Organizational Stakeholder desde 2008.
Nacionales.	
Fundación Fonética.	Desde 2005. Socio Promotor.
Fundación Empresa y Sociedad.	Desde 2005. Patrono.
Asociación Española del Pacto Mundial.	Desde 2005.
Comité de RSC de CECA.	Desde 2005.
Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).	Miembro de la Comisión de RSC desde 2009. Socio desde 2007.
Grupo de Trabajo de RSC de la Asociación Española de Responsables de Compras (AERCE).	Desde 2008. Presidente.
Central de Compras Responsables Nexos.	Asociado-Fundador. Desde 2007.

Participación de los grupos de interés

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

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

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

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

Para Caja Navarra, la sostenibilidad incorpora aspectos económicos, sociales, ambientales y éticos.

Los empleados son un grupo de vital interés y la relación con ellos busca asegurar su crecimiento armónico en la empresa (formación, flexibilidad, conciliación, libertad).

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

Las entidades sociales son especialmente importantes para Caja Navarra pues ellas presentan todos los proyectos sociales que los clientes deciden financiar con los beneficios que generan en CAN.

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

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

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

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

La Banca Cívica es transparencia y participación, es decir, inclusión de los grupos de interés. El modelo de innovación social y financiera de CAN está integrado en la estrategia global de la entidad. La clave de modelo de innovación de CAN es la inclusión y participación de los grupos de interés y, para ello, nos basamos en los tres principios de la AA1000APS 2008: Inclusividad,

Relevancia y Capacidad de Respuesta. CAN basa su estrategia en una orientación a los grupos de interés.

La innovación social y financiera de CAN: a través del diálogo con los grupos de interés

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

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

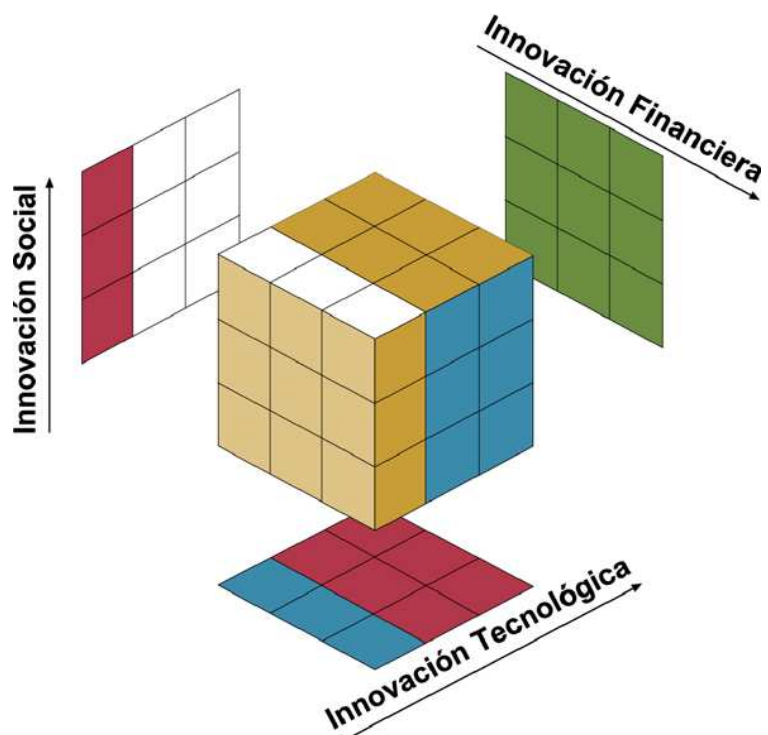
El proceso de innovación social y financiera se basa en los siguientes principios:

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

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

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

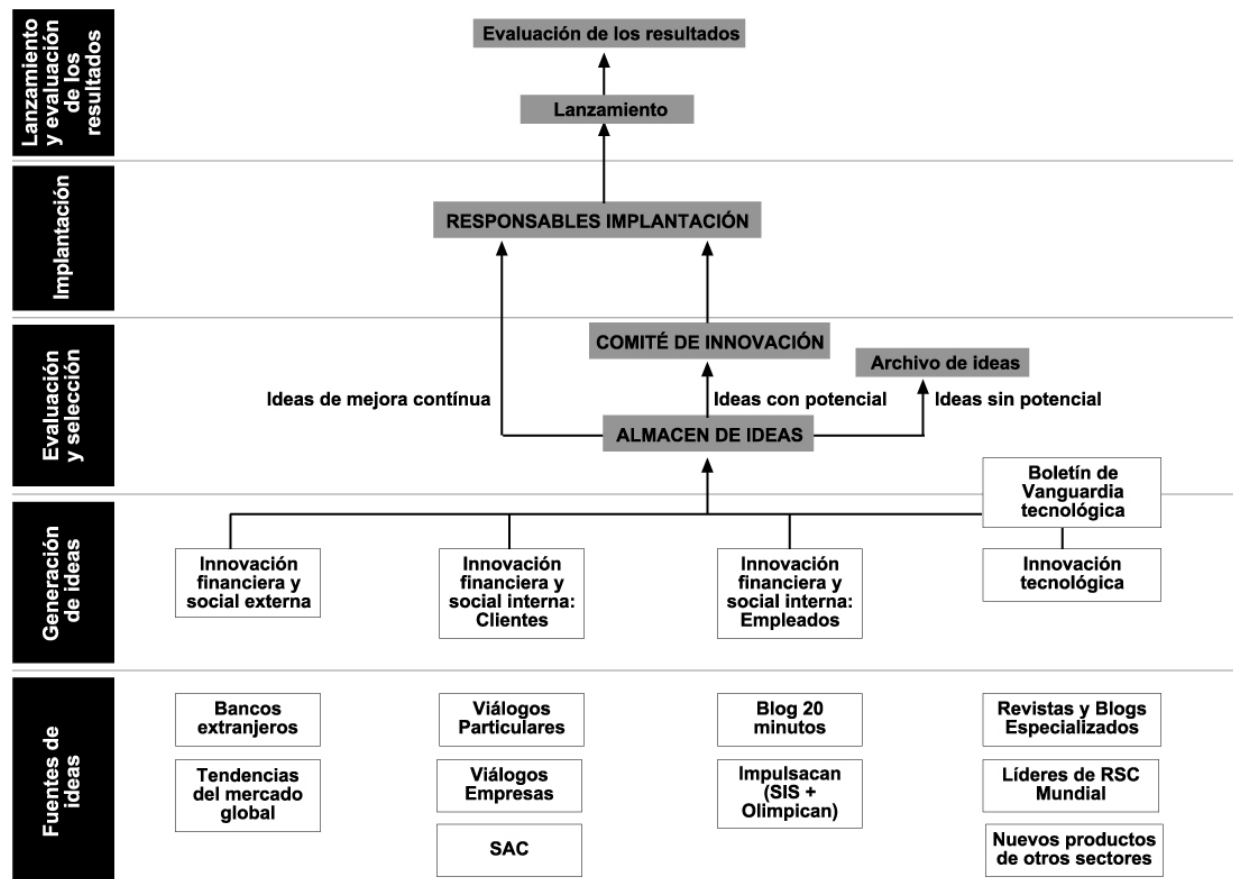
Así, las ideas que se puedan generar fruto del proceso de innovación se pueden clasificar según el flujograma del "cubo de la innovación" de CAN. Dicho cubo nos marca el perfil social, financiero y tecnológico de las mismas, en función de la dimensión en que lo abordemos.



Flujograma de la innovación CAN

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

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



Vías de diálogo y participación de los grupos de interés

A continuación, describimos las diferentes vías de diálogo y participación que hemos adoptado con nuestros grupos de interés y que alimentan el flujo de la innovación y de la mejora continua de CAN (las frutos y resultados del diálogo con los grupos de interés se recogen en el indicador 4.17):

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

A. Clientes. Participación y diálogo a través de:

- **Elección de proyectos sociales** por los clientes a través de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. Toda la Obra Social de Caja Navarra, un 30% de sus beneficios, la deciden los clientes, algo único en el mundo. Un total de 579.724 clientes eligieron en 2009 proyectos sociales, que serán asignados en 2010. Los resultados de la elección, que se presentan en el apartado 4.17, constituyen una fuente de la mayor importancia para conocer las preferencias de los clientes y ciudadanos en materia de intervención social.
- **Viálogos:** vía de comunicación activa con los clientes empresa basada en preguntarles qué se hace mal, cómo se podría mejorar y en qué les puede ayudar CAN. A partir de sus respuestas, CAN adopta compromisos públicos, desarrolla las iniciativas propuestas por los clientes y rinde públicamente cuentas de los avances en su implantación. Ver resultados en el apartado 4.17.
- **Las oficinas 'cancha': expresión de la Banca Cívica.** Ver datos en el apartado 4.17.
- **Voluntariado:** véase el apartado 4.17.
- **Encuestas a clientes/opinión pública:**
Encuesta 'Metacanteras' de valoración del grado de implantación de los ideales de Caja Navarra, que permite identificar cómo perciben los clientes la entidad. Estas encuestas se realizan con todos los segmentos de clientes, tanto personas físicas como clientes empresa.
- **Participación con voz y voto en los órganos rectores** de CAN (véase el apartado 4.17).
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC):** el SAC es una unidad orientada a escuchar, atender y responder las necesidades de nuestros clientes, dando soluciones adecuadas a las diversas situaciones planteadas. Se trata de un departamento independiente del resto de servicios de CAN para que cumpla un papel neutral y mediador. Rige su funcionamiento por el Reglamento Para la Defensa del Cliente de Caja Navarra, aprobado por el Consejo de Administración, ajustado, a su vez, a la orden ECO 734/2004 de 11 de marzo de 2004.
- **Encuestas específicas a clientes sobre la Memoria de RSC de Caja Navarra.** Por tercer año consecutivo. Los resultados se reportan en el apartado 4.17.
- **Desarrollo lingüístico: elección del idioma de comunicación por los clientes.**
- **'Focus groups'** con segmentos de clientes para identificar sus necesidades específicas (véase el apartado 4.17).

B. Empleados. Participación y diálogo a través de:

- **Participación con voz y voto en los órganos rectores de CAN.**
- **Relaciones laborales estructuradas:** convenio, comisiones paritarias, diálogo dirección/sindicatos, etc.
- **Sistema 'Impulsacan' de participación de los empleados:** para impulsar y canalizar las iniciativas de los empleados. El sistema Impulsacan se compone por:
 - **'Concurso Impulsacan':** orientado a cuestiones que exigen soluciones innovadoras y que fomentan la diferenciación. La participación en el Concurso Impulsacan se realiza dentro de la jornada laboral, pues busca materializar uno de los principios del Plan Estratégico de CAN: dedicar todos los días 20 minutos a pensar.

- ‘Blog 20 minutos’: plataforma de participación libre y anónima que permite exponer ideas, compartirlas y abrirlas a las consideraciones de los demás.
- ‘Impulsacan: ideas de mejora continua.
- **Voluntariado de empleados:** los empleados pueden dedicar hasta dos horas al día a actividades de voluntariado en entidades que hayan pedido apoyo a los clientes CAN a través de ‘Tú eliges: tú decides’. Se considerarán como horas trabajadas. Los empleados tienen flexibilidad de horario para desarrollar su labor social. Asimismo, por cada semana de vacaciones que los empleados dediquen a voluntariado, Caja Navarra les da otra semana de vacaciones.
- **Proyectos transversales:** vía de transformación de servicios al cliente. Estos proyectos están formados por equipos de distintos departamentos que trabajan en un tema común.
- **Encuestas específicas a empleados sobre la Memoria de RSC de Caja Navarra.** Por tercer año consecutivo. Los resultados se reportan en el punto 4.17.

C. Proveedores. Participación y diálogo a través de:

Método de compras, mediante un proceso centralizado y sistematizado a través de una plataforma de compras, en el que los posibles proveedores concurren bajo principios de igualdad de oportunidades, transparencia y objetividad en las adjudicaciones.

Consideramos a los proveedores como colaboradores activos. Todo proceso de compra comienza por una definición lo más precisa posible de las necesidades que tiene el área peticionaria. A partir de aquí, el área de compras realiza un pliego de condiciones que se presenta a los distintos proveedores a los que se invita a participar en la operación. Gracias a esto y a la comunicación continua con el área peticionaria, se consigue llegar a un documento de requerimientos satisfactorio para todas las partes y comienza la etapa de la negociación.

Desde el primer momento se informa a todos los proveedores del proceso de negociación y todos cuentan con la misma información y las mismas oportunidades de llevarse la operación. Para ello se utilizan las negociaciones electrónicas donde son los propios proveedores, una vez se ha definido claramente el producto o servicio a adjudicar, los que introducen sus datos y precios y conocen su posición dentro del conjunto de ofertas.

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

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

E. Administraciones públicas. Participación y diálogo a través de:

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

F. Expertos y comunidad académica. Participación y diálogo a través de:

- **‘Saviálogos, encuentros con el saber’.** Think factory o foro de pensamiento de intelectuales de la escena social y económica, liderado por CAN. En 2009 se celebró su cuarta edición, con más de 60 personalidades participando en los grupos de trabajo y elaborando propuestas con el futuro de Europa como tema de debate. En él se pretende aportar visiones y soluciones desde una reflexión profunda y pausada.
- **Diálogo y comunicación fluida con académicos expertos en RSC,** respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar.
- **Universidades o escuelas de negocios,** en las que se realizan casos de estudio sobre la entidad.

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

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

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

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

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

- A. Clientes.**
- B. Empleados.**
- C. Proveedores.**
- D. Entidades sociales.**

- E. Administraciones públicas.
- F. Expertos y comunidad académica.
- G. Sociedad en general.

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

- **Elección de proyectos sociales.**

Las decisiones de los 579.724 clientes de Caja Navarra que participaron en 2009 en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' configuraron el destino del 100% de la Obra Social que se va a distribuir en 2010.

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

Los clientes decidieron en 2009 apoyar un total de 6.277 proyectos, entre los que se distribuirán los 36.500.000 euros que configurarán la Obra Social de 2010. Agrupando los proyectos por grandes líneas, la síntesis de la elección de los clientes fue la siguiente:

Elección de proyectos sociales por los clientes (en %)	2009	2008	2007
Discapacidad y asistencia	23,15	30,24	31,96
Bienestar, deporte y ocio	19,34	18,53	18,24
Cooperación	13,73	17,84	17,00
Necesidades básicas	12,29	---	---
Cultura	8,41	6,92	6,09
Investigación	8,17	8,80	8,85
Conservación del patrimonio	7,55	9,07	7,88
Medio ambiente	4,61	5,65	6,59
Empleo y emprendedores	2,75	2,95	3,39
Total	100%	100%	100%

Como se verá en el punto D del presente indicador 4.17 se produce un contraste entre los proyectos elegidos por los clientes y los proyectos presentados por las entidades sociales.

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

- **Viálogos:**

Preguntando a empresarios e instituciones cuáles eran sus necesidades y qué apoyo esperaban de Caja Navarra a través de 670 respuestas recibidas y de las 4 jornadas Viálogos que se realizaron en 2009, CAN adquirió en el año 19 nuevos compromisos con sus clientes empresa. De ellos se han implantado 17 y están en curso 2.

Éstos son algunos de los principales compromisos adquiridos en 2009:

Compromiso	Breve explicación
Línea de Financiación de 200 mm € .	(Fondos ICO y Fondos Can) para la comprar de compañías en otros países.
Can Satélite.	Acceso a informes comerciales y financieros de 130 mm de empresas en más de 200 países.
Can Guarantee.	Diseño de garantías internacionales ad hoc para operaciones de importación y exportación. Recepción de garantías internacionales vía SWIFT, completamente gratis.
Mejoramos un 15% la mejor oferta de créditos documentarios.	
Cobros y Pagos. Gestión de pagos internacionales sin gastos de apertura.	Respuesta en menso de 24 h con un mínimo de 3 alternativas personalizadas para garantizar el tipo de cambio en tus operaciones de divisas.
Asesoramiento y acompañamiento para la implantación internacional.	
Financiacion a empleados de las empresas.	> Préstamos a 2 años a vuestros empleados [Euríbor + 0,95]. > Por importe global de vuestro saldo medio de Tesorería de los últimos 12 meses o el saldo de vuestros recursos a más de un año.
Línea de 50 MM euros para financiación de proyectos de mejora de consumo energético o eliminación de residuos, a 3 años.	
Diagnóstico de oportunidades de implantación de procesos de transparencia y participación para vuestros clientes.	A través de Conciban España. > En dos semanas. > Diagnóstico gratuito para las primeras quince compañías.
Línea de canfirming para empresas de rating 1, 2 y 3 durante el 2009.	> Bonificación de 0,50 pp. en tipo de interés del anticipo para vuestros proveedores que se den de alta en el sistema de anticipo automático.
Can Nuevos Proyectos.	Anticipamos las subvenciones para nuevos proyectos. > A su cobro, no cancelamos, si no que la convertimos en un préstamo a Eur. + 1,50% a 5 años (<i>rating</i> 1-3).
Can nuevos Paises.	Para nuevos países de exportación. > El primer año, 50% de descuento en > Seguros de Medios de cobro (Servicios de Cobro). > Seguro de Transporte.
Can Derechos de Cobro.	> Compramos tus derechos de cobro con la Administración: Eur. + 1,75%. Comisión de factoraje: 0,50 > <i>Si los cobros no se producen, corremos con el riesgo.</i>

Compromiso	Breve explicación
Can MAB	> Consultoría de VCC gratuita para preparar la salida al MAB para pymes. > Fijo del 6% del capital cotizado(en caso de éxito) o 4% de la capitalización+4% <i>success fee</i> .
Can Eficiencia	> Reingeniería de procesos de negocio. > Fee: 10% de los ahorros identificados e implantados. Sesión Can Forma
Can Movilidad	> Formamos (sesión Canforma) y financiamos inversiones en equipos móviles que permitan mejorar la versatilidad de las capacidad instalada. > Condiciones: Eur. + 1,50% (rating 1-3). Comisión de apertura 0,5%. Plazo 5 años.
Salas de Trabajo	Resultado de las salas: <Coinvertir 10,5 millones de euros en nuestros fondos <Invertir 59,5 millones de euros en vuestras empresas. Nos comprometemos a cruzar los intereses y cubrir un 35% de las necesidades de capital identificadas.

• Las oficinas cancha: expresiones de la Banca Cívica

Hemos cedido nuestros espacios. CAN está creando un nuevo modelo de oficina: las oficinas cancha. Al finalizar 2009 eran ya 111 (33% del total de oficinas). Estas oficinas son algo más que un lugar para ahorrar y financiarse, ya que están concebidas como lugares de encuentro para ciudadanos, clientes y no clientes, en los que se les cede el espacio para que hagan reuniones con otros clientes, vecinos o proveedores; tomen café; lean un libro o la prensa; naveguen por Internet; o acudan a las actividades lúdicas que cada oficina celebra periódicamente. Además, las canchas tienen un rincón infantil donde los niños pueden dibujar o jugar.

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

En las canchas nuestra relación con los clientes adquiere otra dimensión. Por eso, dado que las cancha miden el pulso de la estrategia de Banca Cívica de Caja Navarra, los indicadores tanto económicos como no económicos que ofrecen este tipo de oficinas, son objeto de un seguimiento directo por la dirección.

	2009	2008	2007
Nº oficinas cancha	111	103	67
Nº asistentes actividades	48.964	79.200	65.000
Nº total actividades	2.099	2.640	1.581
• <i>Infantiles</i>	56%	56%	56%
• <i>Musicales</i>	11%	15%	18%
• <i>Sociales</i>	11%	9%	8%

• Conferencias	10%	7%	7%
• Otras	12%	13%	11%
Horas navegación internet	64.080	69.525	18.000
Horas lectura prensa y libros	42.720	46.350	12.000
Horas juegos infantiles	38.995	65.602	47.000
Libros liberados Bookcrossing	1.068	1.545	>1.000
<i>Cuestionario de valoración</i>			
• Muy buena	55%	55,7%	56,6%
• Buena	36,8%	37,9%	35,8%
• Regular	1,6%	1,9%	1,2%
• Mala	0,2%	0,3%	0,1%
• Muy mala	0,9%	0,9%	1%
• NS/NC	5,4%	3,3%	5,3%
• Volverá en el futuro	95%	95,7%	95,1%
• Se lo recomendaría a otras personas	93,7%	96,5%	96,1%

• Voluntariado.

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

En el año 2009, VolCan se cubrieron 16.537 plazas de voluntariado con la participación de 12.069 clientes que realizaron un trabajo solidario por un total de 306.280 horas, en un total de 887 proyectos que solicitaron plazas de voluntariado.

	2009	2008	2007
Plazas voluntariado cubiertas	16.537	10.737	2.951
Clientes voluntarios	12.069	9.872	2.750
Horas voluntariado	306.280	205.996	22.000
Cursos de voluntariado: asistentes	583	437	417
Proyectos que solicitan plazas de voluntariado	887	925	n.d.

• Encuestas a clientes/opinión pública:

Encuesta 'Metacanter' sobre el grado de implantación de los ideales de CAN

Valora el grado de implantación de los ideales en Caja Navarra. Ésta es la encuesta principal de CAN sobre sus clientes, que mide a la entidad según el grado de implantación de sus ideales estratégicos. Los clientes particulares nos dan una puntuación media de 6,91 puntos sobre 10.

	2009	2008	2007
Cientes particulares: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	6,91	6,86	6,99
Cientes empresa: encuesta de satisfacción con el nivel de implantación de los ideales de CAN	6,70	6,74	7,05

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

Por décimo año consecutivo, STIGA realizó, durante el año 2009, un estudio multicliente a las redes comerciales de las principales entidades financieras españolas (EQUOS-RCB). Esta evaluación de la calidad objetiva se ha llevado a cabo mediante la técnica de *mystery shopping* (pseudocompras), para evaluar la atención a potenciales clientes. Mide las siguientes cuestiones: aspectos físicos, rapidez, trato, explicación de productos y actuación comercial. Los resultados principales fueron los siguientes:

Estudio EQUOS-STIGA	2009	2008	2007
Puesto CAN	22 (de 97)	20	33
Puntuación CAN (sobre 10)	7,17	7,37	7,28
Media nacional (sobre 10)	6,94	7,08	7,24

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

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

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

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

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

• Servicio de Atención al Cliente (SAC):

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

Asimismo, las comunicaciones de los clientes al SAC constituyen una fuente de primer orden de sugerencias de mejora para la entidad que, junto con las provenientes de Impulsacan (plataforma de mejora continua e innovación en CAN), ayudan a incrementar la

calidad del servicio y fomentar políticas preventivas de quejas y reclamaciones en firme en detrimento de la aplicación de políticas correctivas.

A continuación sintetizamos las actuaciones de 2009, agrupadas según los principales objetivos propios del SAC:

- **Respuesta a los problemas planteados por los usuarios.** A lo largo de 2009 se atendieron un total de 1.166 quejas y reclamaciones en firme, con un plazo de resolución medio de 7 días (la media del sector: 15 días). También se han prestado un total de 897 servicios preventivos de apoyo a oficinas cuya pretensión es atender junto con la oficina y la ayuda de departamentos, incidencias de clientes, previa interposición de una reclamación en firme. Esta medida, junto a la canalización de mejoras, ha sido la principal línea de actuación para controlar variables como Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional.

Tipología de los servicios prestados por el SAC:

a. Quejas y reclamaciones en firme:

Concepto	2009	%	2008	%	2007	%
Quejas ⁵¹	910	78%	660	78,3	598	81
Reclamaciones ⁵²	256	22%	183	21,7	140	19
Total	1.166	100	843	100	738	100

b. Servicio preventivo (actuaciones que no se convierten en quejas o reclamaciones en firme):

Concepto	2009	%	2008	%	2007	%
Quejas	297	33%	921	72,81	598	70%
Consultas	164	18%	96	7,59	51	6 %
Sugerencias/Peticiones	429	48%	243	19,21	60	7 %
Felicitaciones	7	1%	5	0,40	4	0,5%
Total	897	100	1.265	100%	853	100%

Las 1.166 quejas y reclamaciones en firme recibieron el siguiente tratamiento:

Tratamiento	2009	2008	2007
Gestionadas y respondidas al cliente	70,15%	78,9%	82,8%
Resueltas a favor del cliente	18,18%	13,2%	12%
Acuerdo compartido entidad/cliente	1,54%	1,7%	0,9%
Resueltas favor de la entidad	9,01%	1,1%	1,8%
Retiradas por el cliente	0,26%	0,2%	0,4%

⁵¹ Incidencias sin impacto económico.

⁵² Incidencias con impacto económico.

Desestimadas por la entidad	0,69%	4,5%	2,2%
Allanamiento ⁵³	0,17%	0,4%	0,00%
Rechazadas (incumpl. orden ECO)	0,00%	0,1%	--
Importe abonado a los clientes	64.211€	158.829€	64211€

Sugerencias de mejora canalizadas a través del SAC:

A través del SAC, se han canalizado (y contribuido a su implantación) **un total de 38 sugerencias de mejora**, de las que 32 han sido implantadas.

Además, durante este ejercicio 2009, se ha realizado un importante esfuerzo por priorizar su implantación.

Además, se han trasladado a numerosos departamentos recomendaciones y creado procedimientos internos sobre resoluciones y jurisprudencia de Banco de España que buscan evitar incidencias y favorecer la operatividad.

	2009	2008	2007
Sugerencias de mejora canalizadas a través del SAC	38	26	35
Sugerencias de mejora implantadas a través del SAC	32	11	21

- Reclamaciones ante el Banco de España

Las reclamaciones recurridas por nuestros clientes (previa resolución interna) ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, SERBE, ascienden a un total de 26 casos (9 en 2008). No obstante y en cuanto a resultados, cabe destacar que las resoluciones favorables a la entidad presentan el 54% (en 2008 el 11%).

Tipo de resolución del SERBE	2009	2008	2007
A favor de CAN	14	1	3
A favor del cliente	3	4	2
Allanamiento	1	3	2
Desistidas por clientes	2	-	n. d
Resueltas sin pronunciamiento	6	1	n. d.
Total	26	9	7

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

Por tercer año consecutivo, en 2009 se realizó una encuesta a los clientes específica sobre la Memoria de RSC y el conocimiento de la RSC de CAN. Se efectuó con 1.728 clientes de CAN de diversas zonas geográficas, por muestreo

⁵³ Allanamiento: quejas o reclamaciones aceptadas por CAN, aunque, en sentido estricto, no le correspondía aceptarlas.

aleatorio simple, estratificado por tipo de cliente y zona. Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2009	2008	2007
Sí, la he leído completa	1%	1%	3%
Sí, pero no la he leído con detalle	34%	8%	15%
Sí, pero no la he leído	15%	6%	12%
Sí, pero no he sabido encontrarla	1%	1%	21%
No, no la conozco	49%	84%	69%
Total	100%	100%	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	2009	2008	2007
Acción social CAN	66,8%	34,5%	19%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	63,3%	34,7%	12%
Desempeño ambiental	59,5%	32,3%	15%
Desempeño económico	52,3%	30,5%	13%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad	50,5%	27,1%	12%
Perfil de la organización	33,8%	23,0%	8%
Gobierno corporativo	31,5%	18,3%	4%
Relación de CAN con sus empleados	30,5%	21,2%	9%
Otros (sin precisar)	23,1%	10,9%	62%

¿Qué actuaciones de CAN conocen los clientes en materia de RSC?	2009 (resp. múltiple)	2008 (resp. múltiple)	2007 (%)
'Tú eliges: tú decides'	82,8%	91,0%	24%
Actuaciones de acción social	44,4%	33,1%	--
Sostenibilidad y medio ambiente	39,1%	24,1%	0,5%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	38,4%	22,6%	2%
Viálogos	27,5%	23,6%	10%
Finanzas cívicas	24,5%	18,1%	6%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	11,4%	17,3%	53%
Relación de CAN con sus empleados	8,7%	16,3%	0,5%
Transparencia	8,3%	23,1%	3%
Relacionadas con proveedores	6,6%	8,0%	--

Adhesión al Pacto Mundial u otras iniciativas de referencia	6,0%	7,1%	--
Otros	4,3%	2,5%	1%

Esta encuesta (junto con la de empleados que reportamos más adelante) nos aporta luz sobre lo que es relevante o *material* para los clientes en cuestiones de RSC y también nos proporciona sugerencias de mejora para futuras memorias RSC. Destaca el ascenso en 2009 del grado de conocimiento de la Memoria de RSC por los clientes, que ha subido del 16% al 51%, aunque sigue siendo muy elevado el porcentaje de los que no la conocen o no la han leído. Este último hecho guarda parecido con lo indicado por otros estudios de otras entidades.

En lo referente a aspectos que desearían que se trataran en las memorias RSC, los tres más destacados son la acción social, la visión estratégica de CAN y el desempeño ambiental, aunque, tal vez, lo más reseñable sea que todas las materias han subido en importancia y que todas sean relevantes para los clientes.

En la práctica, los resultados obtenidos nos indican seguir reportando exhaustivamente sobre todos los contenidos de la guía del GRI sin desatender ninguno, pues todos ellos resultan relevantes en un grado u otro; y también nos señalan unas opciones de mejora en la difusión de contenidos y de la memoria de RSC en sí misma.

- Desarrollo Lingüístico.

Para satisfacer las necesidades de comunicación con los clientes respondiendo a sus diferentes sensibilidades lingüísticas y con el objetivo de atender a todas las personas en el idioma en el que se sientan más cómodas. CAN oferta un importante servicio de desarrollo lingüístico que es claramente **diferencial** respecto a otras entidades. Los clientes de CAN pueden elegir el idioma de comunicación que deseen: castellano, euskera, catalán o bilingüe (euskera + castellano), que son los idiomas de las comunidades donde está presente.

CAN es la única entidad que desarrolla completamente estos idiomas, además del inglés, cada vez más presente en determinados servicios. Otras entidades, o bien no ofertan servicios en idiomas, o sólo ofertan las lenguas de su comunidad de origen (catalán + castellano; euskera + castellano; gallego + castellano), pero ninguna ha desarrollado simultáneamente el euskera y el catalán. Las principales medidas adoptadas son las siguientes:

- o Elección de idioma de comunicación de los clientes tanto por persona como por cuenta o tarjeta en castellano, euskera, catalán o formato bilingüe (euskera+castellano). Los clientes que a 31-12-2009 habían elegido los idiomas euskera, catalán o bilingüe euskera+castellano eran los siguientes:

Idiomas elegidos por los clientes	2009	2008	2007
Euskera	7.038	6.947	4.263
Bilingüe euskera+castellano	8.343	6.588	835
Catalán	44.613	44.078	44.157

- o Libretas, cheques y pagarés en tres formatos lingüísticos.
- o Folletos y carteles en tres formatos lingüísticos.
- o Impresos de uso habitual con los clientes en tres formatos lingüísticos.

- Web de Caja Navarra (cajanavarra.es.) en cuatro idiomas: castellano, euskera, catalán e inglés.
- Procedimientos de auditoría interna y sistema de tratamiento incidencias para garantizar que las medidas se implementan correctamente.

- Focus groups.

Con segmentos específicos de clientes para identificar sus necesidades concretas, materializando el claro compromiso, orientación y estructura en torno al cliente. Destacamos en 2009 los *focus groups* realizados sobre necesidades financieras en tiempos de crisis y sobre las vinculaciones cliente-Caja Navarra.

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

• Relaciones laborales estructuradas

El II Convenio Colectivo de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (2009-2012) prevé la participación de la plantilla a través de sus representantes sindicales en una serie de comités y comisiones que tienen un impacto directo en las personas que conforman CAN. Los principales de estos órganos son: los Comités de Empresa e Intercentros; la Comisión de Personal; la Comisión de Desarrollo Profesional; la Comisión de Igualdad; el Comité de Seguridad y Salud Laboral; la Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleados; la Comisión de Clasificación de Oficinas y la Comisión Mixta Interpretativa del Convenio Colectivo. Los resultados obtenidos en el año 2009 están señalados en el apartado “*Prácticas laborales y ética del trabajo*” de esta memoria.

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

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

	Nº de Consejeros Generales	Representación sobre el total
Empleados	2	6,66%

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

	Nº miembros del Consejo de Admón.	% sobre el total
Empleados	1	6,25%

	Nº miembros en la Comisión de Control	% sobre el total
Empleados	1	10%

• Encuesta de clima laboral

Desde 2008 se decidió que las encuestas de clima laboral se hicieran con periodicidad bianual, por lo que en 2009 no se hizo y se ha realizado en 2010 (se reportará en la próxima memoria).

Clima laboral	2009	2008	2007
Encuesta de ideales (clima laboral)	---	7,94	7,56

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

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

Tipología de las ideas recibidas:

	2009	2008⁵⁴	2007
Ideas de Innovación (Concurso Impulsacan) ⁵⁵	218	182	624
Ideas mejora continua (Impulsacan) ⁵⁶	422	853	305
Total	640	1.035	929

Número de empleados participantes:

Nº empleados participantes	2009	2008	2007
Concurso Impulsacan	550 ⁵⁷	550	1.180
Impulsacan	422 ⁵⁸	327	198
Total	972	877	1.378

Premios e incentivos a los participantes:

	Nº premios 2009	Nº premios 2008	Nº premios 2007
Concurso Impulsacan	114	23	150
Impulsacan	100	50	15
Total	214	73	165

• **Voluntariado de empleados.**

203 empleados participaron como voluntarios en 2009 en proyectos de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’, que son reconocidos por CAN como voluntariado corporativo.

⁵⁴ En 2008 hubo 2 hitos relevantes. 1) Se realizó una reingeniería de procesos que dio lugar al nacimiento de Impulsacan, por lo que el concurso solo estuvo vigente durante 3 meses. 2) El lanzamiento de la nueva plataforma financiera NEO provocó 400 sugerencias de mejora.

⁵⁵ Concurso Impulsacan se corresponde con lo anteriormente conocido como Olimpican / Canpions League.

⁵⁶ Impulsacan se corresponde con lo anteriormente conocido como Sistema de Iniciativas y Sugerencias - SIS.

⁵⁷ 550 participantes en Concurso Impulsacan 2009 distribuidos en 130 equipos. Son los mismos que en 2008 ya que debido a la reingeniería de los procesos el concurso se alargó durante 15 meses.

⁵⁸ 422 participantes en Impulsacan 2009 correspondientes a 159 sugeridores diferentes. Se mantiene la naturaleza del dato para poder comparar con años anteriores.

	2009	2008	2007
Nº empleados voluntarios	203	162	143

• **Proyectos transversales.**

Proyectos gestionados por equipos multidisciplinares liderados por un mentor con el objetivo de identificar nuevas formas de trabajar e implantar la estrategia. El desarrollo de los proyectos transversales cuenta con una metodología normalizada que siguen todos los equipos implicados. Durante el año 2009 se han llevado a cabo cuatro proyectos de este tipo.

	2009	2008	2007
Nº de proyectos transversales	4	7	8
Empleados participantes	20	41	42

• **Encuesta específica a los empleados sobre la Memoria de RSC de Caja Navarra.**

En 2009, por tercer año consecutivo desde 2007, CAN realizó una encuesta a sus empleados acerca de la Memoria de RSC y de la RSC de la entidad. Se hizo sobre una muestra de 85 empleados segmentados por edad, sexo y zona de trabajo. Los resultados fueron los siguientes:

¿Conoces que CAN elabora una memoria anual de RSC? ¿La has leído?	2009	2008	2007
Sí, la he leído completa	4,7%	5,8%	6%
Sí, pero no la he leído con detalle	37,6%	43,3%	19%
Sí, pero no la he leído	42,4%	34,6%	41%
Sí, pero no he sabido encontrarla	7,1	9,6%	6%
No, no la conozco	8,2	6,7%	28%
Total	100%	100%	100%

¿Qué aspectos te parece que debieran ser tratados especialmente en la Memoria de RSC de CAN? (respuesta múltiple)	2009	2008	2007
Acción social CAN	72,9%	67,3%	75%
Visión estratégica de CAN en materia social y ambiental	64,7%	63,5%	72%
Diálogo y participación de los clientes, empleados, proveedores y sociedad en general	57,6%	65,4%	61%
Relación de CAN con sus empleados	42,4%	44,2%	44%
Perfil de la organización	34,1%	24,0%	17%
Gobierno corporativo	15,3%	21,2%	11%
Otros	4,7%	3,8%	3%

¿Qué actuaciones de CAN conoces en materia de RSC? (respuesta múltiple)	2009	2008	2007
'Tú eliges: tú decides'	78,8%	83,7%	94%
Viálogos	62,4%	63,5%	61%
Transparencia	55,3%	61,5%	47%
Sostenibilidad y medio ambiente	21,2%	57,7%	61%
Actuaciones de acción social	43,5%	51%	25%
Finanzas cívicas	41,2%	49%	61%
Existencia de productos y servicios de carácter social o ambiental	38,8%	43,3%	25%
Adhesión a iniciativas o marcos de referencia RSC	20,0%	38,5%	19%
Diálogo con empleados, clientes y sociedad	25,9%	33,7%	33%
Actuaciones relacionadas con los proveedores	48,2%	28,8%	22%
Relación con los empleados	22,4%	22,1%	---
Otras	5,9%	4,8%	6%

Al igual que con la encuesta a clientes, la de empleados es importante porque nos da datos empíricos y nos informa sobre lo que es relevante o *material* para ellos. De las respuestas recogidas, unos aspectos son similares a las de los clientes y otros no. Destaca el elevado nivel de conocimiento de la Memoria de RSC (91,8%), aunque ha descendido levemente respecto a 2008 y aunque el 57,7% no la han leído; mientras que los clientes tienen un nivel de conocimiento más bajo. Es significativo el desigual nivel de conocimiento por los empleados de las actuaciones de RSC de la entidad. En lo referente a los aspectos que deberían ser tratados en la memoria, las sugerencias van en la línea de lo que ya se reporta en la Memoria de RSC y que no inducen a cambios muy significativos, en todo caso, rebajar el peso proporcional de lo referente a gobierno corporativo.

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

El resultado del diálogo con los proveedores se concreta, en definitiva, en todas las compras realizadas por CAN en 2009 (ver indicador EC1) y en el perfeccionamiento, a resultados del diálogo mantenido con ellos, tanto de los procesos de compras como de las especificaciones técnicas de los productos y servicios comprados o solicitados.

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

- **Presentación de proyectos sociales a la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'.**

Los 6.277 proyectos que han presentado las entidades sociales tomados en conjunto constituyen una muestra de primer nivel de cuáles son las materias que consideran más importantes. Su análisis supone una clara radiografía de las tendencias de la acción social en España vistas por sus entidades protagonistas.

Proyectos, por líneas	2009	%	2008	%	2007	%
-----------------------	------	---	------	---	------	---

Bienestar, deporte y ocio	1.598	25	938	24,70	830	30,48
Cultura	1.058	17	162	4,27	362	13,29
Discapacidad y asistencia	1.008	16	1.088	28,65	617	22,66
Necesidades básicas	935	15	---	---	---	---
Cooperación	697	11	607	15,99	429	15,75
Investigación	285	5	509	13,41	127	4,66
Conservación del patrimonio	275	5	232	6,11	161	5,91
Medio ambiente	267	4	161	4,24	120	4,41
Empleo y emprendedores	153	2	100	2,63	77	2,83
“Todos”	1	0	1	0	--	--
Total proyectos	6.277	100%	3.798	100%	2.723	100%

Diferentes tendencias sociales según los clientes o según las entidades sociales

Aunque hubo bastante similitud entre las líneas de actividad priorizadas por las entidades sociales y las priorizadas por los clientes mediante sus elecciones (ver apartado A del presente indicador 4.17), se produjeron unas diferencias significativas, que se pueden interpretar como diferencias en las tendencias sociales según las viven los clientes de CAN o las entidades sociales. Así, las entidades optaban por presentar un 25% de proyectos sobre bienestar, deporte y ocio, sólo los eligieron el 19% de los clientes (1º para las entidades y 2º para los clientes). Algo similar ocurrió con los proyectos de cultura, pues las entidades optaron por ellos en el 17%, mientras que sólo los eligieron el 8% de los clientes (2º para las entidades y 5º para los clientes). A la inversa, en materia de discapacidad y asistencia, las entidades optaron en el 16%, mientras que los clientes optaron el 23% (3º para las entidades y 1º para los clientes).

Líneas de proyectos sociales	% elegidos por los clientes 2009	% presentados por las entidades 2009	% elegidos por los clientes 2008	% presentados por las entidades 2008	% elegidos por los clientes 2007	% presentados por las entidades 2007
Discapacidad y asistencia	23,15	16	30,24	29	31,96	23
Bienestar, deporte y ocio	19,34	25	18,53	25	18,24	30
Cooperación	13,73	11	17,84	16	17,00	16
Necesidades básicas	12,29	15	---	---	---	---
Cultura	8,41	17	6,92	4	6,09	13
Investigación	8,17	5	8,80	13	8,85	5
Conservación del patrimonio	7,55	5	9,07	6	7,88	6
Medio ambiente	4,61	4	5,65	4	6,59	4
Empleo y emprendedores	2,75	2	2,95	3	3,39	3

Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

- **Rendiciones de cuentas**

De los proyectos sociales a los clientes, respondiendo al derecho de éstos a conocer cómo emplean las entidades el dinero que les han asignado los clientes para llevar a cabo sus proyectos. Dado que éste es uno de los grandes derechos que conforman la estrategia de la Banca Cívica, los datos se exponen en el apartado “Indicadores sintéticos de la Banca Cívica” del capítulo “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”

- **Puntos de encuentro**

Son eventos clave para la conexión directa entre las entidades sociales que presentan proyectos y los clientes de Caja Navarra. Durante el año 2009 se celebraron cuatro Puntos de Encuentro, en Barcelona, Bilbao, Madrid y Pamplona, a los que acudieron 85.000 personas.

Puntos de encuentro	2009	2008	2007
Número celebrados	4	9	5
Asistentes a los puntos de encuentro	85.000	25.000	18.000

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

En los órganos rectores de Caja Navarra participan Instituciones de Relevancia Económica, Social o Cultural, con la siguiente representación:

	Nº miembros en el Consejo General	%	Nº miembros en el Consejo de Admón.	%	Nº miembros en la Comisión de Control	%
Entidades Económicas, Sociales o Culturales	8	27%	3	19%	3	30%

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

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

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

Administraciones representadas en los órganos de gobierno	Nº miembros en el Consejo General	%	Nº miembros en el Consejo de Administración	%	Nº miembros en la Comisión de Control	%
--	--	----------	--	----------	--	----------

Entidades fundadoras	8	27 %	5	31 %	3	30%
Parlamento de Navarra	5	17 %	2	13 %	1	10%
Corporaciones municipales	2	7%	1	6%	1	10%

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

- **‘Saviálogos, encuentros con el saber’.** Los días 1 y 2 de octubre de 2009 se celebró el 4º encuentro del think factory Saviálogos. Participaron 60 ‘sabios’ o personalidades internacionales de prestigio de áreas como la economía, la comunicación, la filosofía las nuevas tecnologías, la empresa, la sociología, el derecho, la ingeniería o la política. El tema central de debate fue el futuro europeo y los equilibrios de poder con el resto del mundo en sus vertientes económica, tecnológica y social. Las ponencias, debates y conclusiones se publicaron en noviembre 2009, en el libro *Saviálogos’09. Cuarto Encuentro Viálogos. Can con el Saber*.

- **Diálogo y comunicación fluida con académicos y expertos en RSC**

Respondiendo a la filosofía de CAN de Innovar → Implantar → Comunicar. En 2009 se ha participado en encuentros formales e informales con académicos y otros expertos en RSC en los que, a través de una comunicación y un diálogo fluido, se han obtenido opciones de mejora para la realización de la memoria y para el desempeño de RSC, y se han contrastado y compartido experiencias y buenas prácticas.

- **CAN en el contexto de la sostenibilidad**

El importante esfuerzo realizado para situar el desempeño de CAN dentro del contexto de la sostenibilidad mediante el reporte de unas completas tablas de indicadores integrados se ha debido al estímulo de los expertos (ver el capítulo de “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”).

- **Universidades o escuelas de negocios**

El modelo estratégico de CAN se estudia como caso en relevantes universidades o escuelas de negocios:

- Harvard
- Columbia Business School
- Georgetown University (Washington D.C.)
- Wharton
- University of Michigan
- EAE
- ESADE
- IE
- IESE
- Master El Mundo-Universidad Carlos III
- Universidad Complutense
- Universidad de Navarra
- Universidad de Valencia

- Universidad Jaume I
- Universidad Villanueva

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

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

Como tendencia o demanda principal detectada en 2009, a la que daremos respuesta en 2010, destacamos: transparencia, regulación, confianza y solvencia, que son los principales valores que se están echando en falta en la crisis financiera y económica actual.

- **Otros aspectos del diálogo con la sociedad**

Todos los asuntos indicados en los puntos anteriores se pueden considerar como frutos del diálogo con la sociedad en un sentido amplio.

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

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

Información sobre el enfoque de gestión

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

La información sobre la estrategia de la entidad y sobre su enfoque de sostenibilidad para sus productos y servicios se puede ver en los apartados “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”, “1. Estrategia y análisis” y “2. Perfil de la organización”; y también en los indicadores específicos del sector de Servicios Financieros que se exponen a continuación.

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

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

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

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

Aquí desarrollamos los siguientes puntos:

- Depósitos y préstamos “Elección” socialmente responsables (ISR).
- Listado público mensual completo de todos los créditos y préstamos aprobados.
- Catálogo de medidas anticrisis para empresas.
- Productos específicos para colectivos con necesidades especiales.
- Accesibilidad de los canales de servicio al cliente.
- Productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes.
- Actuaciones en materia de empleo de personas con discapacidad.
- Actuaciones en materia de trabajo en red.
- Actuaciones de apoyo a emprendedores.
- Actuaciones de servicio a las instituciones.

Depósitos y préstamos “Elección” socialmente responsables (ISR)

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

Tal como se ha indicado en el apartado de “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”, uno de los grandes derechos de los clientes de Caja Navarra es que sean ellos quienes elijan qué tipo de préstamos quieren financiar con sus ahorros. Así, cuando un cliente contrata una nueva cuenta o depósito de ahorro puede elegir que esos ahorros suyos se destinen a fines específicos social o ambientalmente responsables, fines agrupados en 8 grandes líneas:

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

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

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

Listado público mensual completo de todos los créditos y préstamos aprobados

CAN mantuvo abierto el grifo de la financiación en 2009. Y como muestra de ese compromiso, y para desmarcarse de la idea general de que las entidades hemos detenido la financiación, decidió el 6 de febrero de 2009 la decisión de hacer públicas, cada mes, todas las operaciones

de créditos y préstamos aprobadas el mes anterior, comenzando con las de enero 2009, tanto en la web como en la prensa. Los listados estaban verificados por los auditores de Ernst & Young.

Los listados incluían la siguiente información:

- Todos los créditos y préstamos a particulares formalizados cada mes.
- Todos los créditos y préstamos a empresas formalizados cada mes.
- Operaciones de parafinancieros (leasing, renting, factoring y confirming).

Catálogo de medidas anticrisis para empresas

CAN, consciente de las dificultades por las que están pasando las empresas, lanzó en 2009 líneas específicas de productos y servicios y llegó a acuerdos para hacerles llegar financiación. El compromiso de CAN fue seguir prestando soluciones para la mejora competitiva y el desarrollo empresarial en general. Las principales medidas anticrisis para empresas fueron las siguientes:

- Adhesión a todas las líneas de financiación del ICO.
- Financiación para las empresas asociadas a la Confederación de Empresarios de Navarra.
- Acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio.
- Acuerdo con el Gobierno de Navarra-Nafinco.
- XXV Jornada Viálogos: 'El futuro empieza hoy'.
- Elaboración de memorias e informes RSC.
- Reestructuración de deuda.
- Asesoramiento en diversificación empresarial de productos y servicios.
- Financiación para empresas asociadas a ANEL.
- Convenio con el Gobierno vasco para la financiación de empresas.
- Servicio de asesoramiento para la compra de empresas en el exterior.
- Productos para financiación en I+D.

Productos o servicios específicos para colectivos con necesidades especiales

Enumeramos a continuación algunos de los productos o servicios lanzados o vigentes en 2009 que buscan satisfacer necesidades específicas de colectivos para los que es necesario ofrecer productos que tengan en cuenta situaciones particulares:

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

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

- **Crédito Adopción**

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

- **Productos para familias numerosas**

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

Accesibilidad de canales de servicio al cliente

Ver el indicador 2.7.

Actuaciones en materia de empleo de personas desfavorecidas

Ver LA13.

Actuaciones en materia de trabajo en red

Caja Navarra participó activamente en 2009 en los siguientes programas de la Fundación Empresa y Sociedad:

- **Programa Empresa y Discapacidad:**

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

- **Programa Empresa e Inmigración:**

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

Actuaciones para el apoyo a emprendedores: Eurecan

Eurecan es la plataforma de Caja Navarra de apoyo a los emprendedores. Con ella ofrece, además de financiación, conocimiento y experiencia para crear y consolidar nuevas empresas de base tecnológica y abrirlas a los mercados internacionales.

La plataforma Eurecan desarrolla otras iniciativas de alto valor para los emprendedores como Eurecan Copiloto, la red de mentores a través de la cual empresarios consolidados sirven de guía a jóvenes emprendedores. La Comunidad Eurecan que aglutina a todos los emprendedores que han sido apoyados desde Eurecan, con su propio blog para compartir e identificar sinergias. Eurecanforma, sesiones de formación impartidas por expertos de CAN. Participación activa en las jornadas de Día del Emprendedor de distintas capitales españolas.

Participación en Tribucan, iniciativa pionera de CAN para cultivar desde la educación primaria los valores que representa un emprendedor. Hoy son varias decenas de colegios los que la imparten a través de todo el territorio nacional.

Durante el 2009 CAN ha reforzado su apoyo a la iniciativa emprendedora invirtiendo y compartiendo el riesgo con el emprendedor a través de préstamos participativos o inversiones directas en el capital de la compañía. En especial, muchos de los proyectos por los que apostó CAN se han visto reforzados con la capitalización de sus préstamos participativos.

Todo este apoyo financiero se realiza manteniendo una relación diferente con los emprendedores: se valora a las personas por lo que pueden llegar a ser, respetando su gestión y aportando todo el *expertise* en el ámbito financiero.

Durante el año 2009 CAN ha aportado más de 6 millones de euros en distintos proyectos a través de préstamos participativos y entradas de capital consolidando una cartera de empresas participadas a punto de alcanzar los 100 proyectos.

Premio Eurecan European Venture Contest

Eurecan promovió un año más el 'Premio Eurecan European Venture Contest 2009', dotado con 90.000 euros convirtiéndose en el galardón europeo para emprendedores de mayor importe. En la edición de 2009 se presentaron más de 770 proyectos de emprendedores de 23 países distintos. Una vez celebradas las 5 semifinales en Düsseldorf, Budapest, Luxemburgo, Turín y Pamplona, pasaron los 25 mejores proyectos a la final celebrada en Barcelona. El jurado, formado por inversores y expertos tecnológicos internacionales, falló a favor del proyecto danés Biomodics. La empresa ha desarrollado un nuevo tratamiento biomédico para los catéteres, que consiste en modificar su superficie a través de nanotecnología para que se liberen antibióticos y sustancias antimicrobianas que impidan el depósito de bacterias.

Servicio a las instituciones

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

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

Servicio a las Instituciones	2009	2008	2007
Recursos administrados	513.471.000€	878.248.891€	836.099.234€
Inversión crediticia	283.066.000€	224.781.166€	161.957.168€
Volumen de negocio	796.537.000€	1.103.030.057€	998.056.402€

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

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

Créditos y préstamos con fuerte contenido social o ambiental

Préstamos de las líneas Elección (socialmente responsables)

Como se explica en el indicador FS1, uno de los grandes derechos que Caja Navarra reconoce a sus clientes dentro de la estrategia de Banca Cívica es el de que pueden elegir destinar sus ahorros a líneas de financiación específicas socialmente responsables, desglosadas en ocho grandes líneas.

Al finalizar 2009, Caja Navarra tenía en el balance un saldo vivo de financiación en estas líneas socialmente responsables por importe de 2.584.891 euros.

Desglose de los créditos y préstamos Elección (socialmente responsables)

(en miles de €)	2009	2008	2007
Préstamos a nuevos residentes	340.003	435.743	438.813
Préstamos a entidades con proyectos 'TETD'	185.991	111.024	105.631
Préstamos para financiar VPO	504.142	582.397	521.161
Préstamos a jóvenes	1.377.652	1.360.520	1.382.475
Préstamos medio ambiente y energías limpias	122.799	210.444	126.640
Préstamos formación y empleo	5.780	47.457	33.236
Servicios y ayudas a las familias	25.354	58.552	34.615
Préstamos a emprendedores e innovación	23.170	29.026	22.493
Total	2.584.891	2.835.163	2.665.064

Evaluación ambiental y social de créditos según los Principios de Ecuador

Proyectos de financiación analizados en 2009 según los Principios de Ecuador:

Categoría	Nº operaciones		Importe
	Europa (100% en España)	Otros países	
A	17	0	185.963.721 €
B	9	0	147.623.642 €
C	0	0	0
Total	26	0	333.587.363 €

Discusión sobre la implementación de los Principios de Ecuador

Caja Navarra está adherida desde 2005 a los Principios de Ecuador, por los que se implantan criterios ambientales y sociales en la financiación de todos los proyectos (*Project Finance*) en los que participa cuyo coste supere los 10 millones de dólares y en los que el reembolso del préstamo depende principalmente de los ingresos que genere el propio proyecto una vez establecido y en funcionamiento. La entidad financiadora clasifica estos proyectos en tres categorías de riesgo (A, B o C) y condiciona la financiación a la toma de unas medidas de precaución de acuerdo con cada umbral de riesgo. Típicamente, los Principios de Ecuador se aplican a grandes y complejas instalaciones de elevado riesgo ambiental o social como, por ejemplo, plantas energéticas, químicas, de minería o infraestructuras de transportes, en países de bajos ingresos ("Not High Income OECD Countries") de la OECD. En estos casos se aplican unos requerimientos muy precisos definidos por la International Finance Corporation (IFC). De forma más amplia, también se aplican los Principios de Ecuador a países de altos ingresos ("High Income OECD Countries"), y en este segundo caso los requerimientos principales son cumplir la legislación nacional ambiental y social.

Dado que Caja Navarra opera sólo en España, **sus financiaciones no entran en la categoría de las complejas instalaciones de elevado riesgo ambiental de países de bajos ingresos de la OECD**. Por ello, en la práctica Caja Navarra hace una utilización amplia de los Principios de Ecuador, tomados como base para la introducción de criterios sociales y ambientales en su política de créditos y préstamos.

La financiación de los proyectos es analizada por los equipos técnicos del Área de Créditos y la aprobación de las operaciones la realiza, individualizadamente, el Comité de Créditos de Caja Navarra.

Durante el año 2009 se realizó la evaluación ambiental de 26 operaciones, con un importe de 333.587.363 €. Todas correspondían a países de la OECD de elevados ingresos (España). De ellas, 17 fueron clasificadas como A, 9 como B y ninguna como C. Tras obtener las necesarias garantías sobre sus impactos, se concedieron todas.

2008 y 2007

Asimismo, presentamos los datos reportados sobre los años 2008 y 2007, que respondían a unos criterios algo diferentes sobre qué operaciones debían ser analizadas según los Principios de Ecuador.

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

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

- Cláusulas de compromiso ambiental y con el Pacto Mundial en los contratos con proveedores. Si las incumplen es motivo de rescisión de contrato.
- Los préstamos o créditos a empresas son sometidos a una revisión ambiental y social (ver FS11). En unos casos, el cumplimiento de los puntos de análisis ambiental y social, en función del grado de importancia de su cumplimiento, se realiza de forma previa a la formalización de la operación e, incluso, se solicitan informes medioambientales de asesores externos. En otros casos, se formaliza la operación y dentro de las Cláusulas de Vencimiento anticipado, se establece como condición y obligación de la acreditada, que debe contar con las mismas.

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

- Políticas y procedimientos que son de aplicación general en toda la entidad:
 - Banca Cívica: es el eje de las comunicaciones del consejero delegado y de todas las vías formales e informales de formación y comunicación interna.
 - Productos y servicios de especial contenido social o ambiental: todos los empleados de la red comercial reciben formación específica sobre ellos.

- Políticas y procedimientos que son específicos de determinadas áreas (créditos, compras...):
 - El personal de estas áreas recibe formación específica para aplicar las políticas y procedimientos concretos de su área correspondiente.

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

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

Indicadores de impacto de los productos y servicios

Aspecto: Portafolio de productos

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

Ver 2.8 y EC1.

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

Ver FS1 y FS2.

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

Ver FS1 y FS2.

Aspecto: Auditoría

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

Certificación SGE21 del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra: cubre al 100% de Caja Navarra. Auditoría externa de certificación inicial realizada en octubre 2008. 1ª auditoría externa de seguimiento realizada en noviembre 2009.

EFQM: cubre al 100% de Caja Navarra. Sello +500. Auditoría externa realizada en octubre 2008.

ISO14001: cubre el edificio central y la oficina 107 (Pío XII, Pamplona) que suponen el 26% de la plantilla total de CAN. Certificación inicial por auditoría externa en 2006, renovada en 2007 y 2008. Nueva certificación por auditoría externa: 26.01.2010.

ISO9001: cubre al 100% de la iniciativa 'Tú eliges: tú decides' y de la Fundación Caja Navarra. Auditoría inicial en 2007, renovada en 2008 y 2009. Habrá nueva auditoría en 2010.

El *reporting* completo (100%) de RSC de Caja Navarra (Memoria de Responsabilidad Social 2009, Informe XBRL-RSC 2009 y Cuadro Central de Indicadores de RSC [CCI-RSC] 2009) han sido sometidos a una auditoría externa de verificación, o *assurance*, según la ISAE3000, la Guía del ICJCE, los Principios de la AA1000 2008, la Guía G3 del GRI, el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI, la Taxonomía XBRL-RSC de AECA y el CCI-RSC de AECA. La verificación externa la ha realizado la auditoría independiente Ernst & Young. En ella se ha verificado que el contenido de la información reportada es veraz y completo y que los mencionados materiales que componen el *reporting* de RSC están correctamente elaborados según los documentos de referencia anteriormente señalados. Asimismo, la memoria ha sido chequeada por el GRI conforme al máximo nivel de aplicación (A+ GRI Checked). El informe completo de verificación externa [*external assurance*] del reporting RSC de CAN 2009 puede encontrarse al inicio de esta memoria.

Caja Navarra elabora sus memorias anuales de responsabilidad social desde el año 2004, y todas ellas han recibido verificación [*assurance*] externa independiente y también han sido chequeadas por el GRI conforme a los máximos niveles de aplicación (In Accordance o A+ GRI Checked, respectivamente).

Aspecto: **Propiedad de activos**

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

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

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

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

En 2009, el 25,81% del volumen de los créditos y préstamos de CAN estuvo sujeto a revisión ambiental o social, como se puede ver en el cuadro siguiente.

La principal novedad respecto a años anteriores es que el 1 de diciembre de 2009 entró en vigor el análisis ambiental y social en el rating de empresas (de todas aquellas que tienen un volumen de negocio superior a 1,5 millones de euros). Es decir, que a partir de esa fecha, CAN está haciendo revisión ambiental y social de todas aquellas empresas a las que se les calcula rating para la concesión de créditos o préstamos.

Activos sujetos a revisión ambiental o social	% 2009	% 2008	% 2007
Préstamos o créditos con destinos RSC (líneas Elección).	19,44	20,9	17,3
Préstamos o créditos a empresas con <i>rating</i> ambiental y social.	3,86 (estimación)	---	---
Préstamos o créditos revisados según los Principios de Ecuador.	2,51	n.d.	n.d.
Total	25,81%	20,9%	17,3%

Ver también 2.8, FS2 y EC1.

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

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

Dimensión económica

Información sobre el enfoque de gestión

- **Desempeño económico:**

Grado de cumplimiento de los objetivos económicos para 2009:

Ver el apartado “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”.

- **Presencia en el mercado:**

Ver indicadores 2.7 y 2.8.

- **Impacto económico indirecto:**

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

Objetivos y desempeño

Ver el apartado “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”.

Política

Esta nueva forma de hacer banca, la **Banca Cívica**, exige también un **nuevo modelo de negocio** basado en la innovación social (innovación en todos los ámbitos de la empresa, en productos, en tecnología, en red, en finanzas...). Ver el apartado “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”.

Información adicional

Ver apartados 1.1 y 1.2 de esta memoria.

Indicadores del desempeño económico

Aspecto: **desempeño económico**

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

	2009
Valor económico generado	762.613.000 €
Valor económico distribuido	592.894.000 €
Otros gastos generales de administración	63.777.000 €
Comisiones pagadas	7.520.000 €
Gastos de personal	127.895.000 €
Intereses y cargas asimiladas	379.320.000 €
Impuesto sobre beneficios	14.382.000 €
Valor económico retenido	169.719.000 €
Amortización	33.209.000 €
Dotaciones a provisiones	14.961.000 €
Beneficio ejercicio después de impuestos	121.549.000 €
Aportaciones económicas a la comunidad (proyectos sociales), extraídas del beneficio	36.500.000 €

Las aportaciones económicas a la comunidad suponen el 26,85% del beneficio antes de impuestos (135.931.000 €), y el 30,03% del beneficio después de impuestos (121.549.000 €).

Años 2008 y 2007

En los años 2008 y 2007 reportamos este indicador de una forma algo diferente a la de 2009. El valor económico generado y distribuido lo calculábamos como el Valor Económico Añadido (=Margen Básico).

Valor Económico Añadido (=Margen Básico)	2008	2007
Factor trabajo	128.828.000€	116.575.000€
Proveedores	86.996.000€	78.863.000€
Comunidad (proyectos sociales)	45.100.000€	50.250.000€
Empresa (reservas y dotaciones)	151.825.000€	136.559.000€
Impuestos	219.000€	1.003.000€
Total	412.968.000€	383.250.000€

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

Línea	Inversión 2009	Inversión 2008	Inversión 2007
Discapacidad y asistencia	8.440.329€	16.152.832€	14.132.011€
Bienestar, deporte y ocio	7.051.918€	9.220.314€	6.533.866€
Cooperación	5.006.586€	8.592.323€	6.795.643€
Necesidades básicas	4.482.220€	---	---
Cultura	3.069.028€	3.077.509€	2.392.039€
Investigación	2.980.351€	4.472.214€	4.596.391€
Conservación del patrimonio	2.752.193€	3.983.792€	2.060.777€
Medio ambiente	1.679.805€	3.328.846€	3.821.547€
Empleo y emprendedores	1.002.150€	1.714.323€	1.667.726€
Total	36.464.580€	50.542.153€	42.000.000€

Ejemplos de los proyectos más elegidos, por líneas

Discapacidad y asistencia

El Colegio Isterria, fundado por Caja Navarra en 1966 y que forma a niñas y niños con discapacidad en Ibero (Navarra), fue el proyecto con mayor respaldo de todos los incluidos en 'Tú eliges: tú decides', ya que fue elegido por 32.375 clientes y contó con 1.833.912,05 euros para su funcionamiento.

La Asociación Navarra a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (ANFAS) constituyó la segunda opción más apoyada en esta línea tras recibir 6.348 elecciones y 406.743,82 euros. La tercera iniciativa con más adhesión por parte de los clientes de Caja Navarra fue el proyecto para la integración laboral y la formación de personas con discapacidad, presentado por la Asociación Síndrome de Down de Navarra y que contó con una cantidad de 115.444,65 euros asignada por los 1.128 clientes que lo eligieron.

Cooperación

La iniciativa que recogió el mayor número de elecciones fue el Fondo de Emergencias ante Catástrofes impulsado por Fundación Caja Navarra, que registró 25.077 apoyos y contó con una dotación de 1.042.365,49 euros. El proyecto de ONAY (organización Navarra para la Ayuda entre los Pueblos) obtuvo 175.693,21 euros gracias a los 3.369 clientes implicados en su respaldo; mientras que la Fundación Sananda, con su proyecto de cooperación en Kenya, recibió 110.160,92 euros tras ser elegido por 57 clientes.

Bienestar, deporte y ocio

Las actividades de promoción del fútbol base de la Fundación Osasuna contaron con la mayor cantidad de dinero en esta línea, 145.823 euros, producto de la elección de 690 clientes de Caja Navarra. A continuación, el Club Ciclista Adi recibió 99.077,31 euros para sus actividades, opción elegida por 238 clientes. Además, el equipo Unión Navarra Basket obtuvo 86.768,60 euros con un proyecto respaldado por 70 personas.

Investigación

La Asociación Investigación Solidaria Sadar, que investiga el cáncer de útero liderada por el científico colombiano Manuel Elkin Patarroyo, contó con 546.480 euros tras haber aglutinado 10.509 elecciones. A continuación, el proyecto de investigación en terapia celular para niños con cáncer de la Fundación para la investigación biomédica del Hospital Niño Jesús fue apoyado por 112 clientes, que lo dotaron de 304.490 euros. Y el programa de ayuda para jóvenes investigadores, promovido por el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas de Madrid, consiguió 294.850 euros tras ser elegido por 5.868 clientes.

Medio ambiente

Las actividades de la Sociedad de Ciencias Naturales Gorosti fueron apoyadas por 1.839 clientes que las dotaron con 99.308,98 euros. A continuación, las actuaciones para promover el entorno del antiguo trazado del tren Plazaola, emprendidas por el Consorcio Turístico Plazaola, recibieron 94.729 euros tras ser respaldadas por 1.118 clientes de Caja Navarra. Además, la Asociación Laboral Josenea obtuvo el apoyo de 360 personas para desarrollar su actividad en la Finca Bordablanca de Lumbier con 90.985 euros.

Cultura

La iniciativa con una mayor dotación económica fue la edición de la fiesta del Nafarroa Oinez promovida por la Federación de Ikastolas de Navarra, que obtuvo 72.185 euros tras ser elegida por 1.148 clientes de Caja Navarra. Además, la programación cultural de la Fundación Milagro XXI, del Ayuntamiento de Milagro, contó con 67.025,30 euros tras ser elegida por 795 clientes. Y la tercera opción cultural, respaldada por 591 clientes de Caja Navarra, fue las actividades de la Orquesta Sinfónica de Navarra impulsadas por la Fundación Orquesta Pablo Sarasate, que recibió 44.671 euros.

Conservación del patrimonio

La cantidad económica mayor se destinó a la reforma de la Parroquia de Azagra, que contó con el respaldo de 1.448 clientes que le otorgaron 115.942,45 euros. Las reformas en la Parroquia de San Adrián lograron 105.465 euros tras ser elegidas por 1.154 personas; mientras que la pavimentación del Cerco de Artajona, impulsada por el ayuntamiento de la localidad, estuvo apoyada por 1.376 elecciones y contó con 101.820 euros.

Empleo y emprendedores

El proyecto de creación de empleo para las personas con discapacidad de Tasubinsa fue apoyado por 1.658 clientes de Caja Navarra y logró 118.205 euros. A continuación, el desarrollo del Observatorio de la Construcción promovido por la Asociación de Constructores y Promotores de Navarra obtuvo 92.000 euros tras ser elegido por 52 clientes. Y, además, la Asociación de Consumidores Irache recibió 58.480 euros para la edición del periódico “La voz de Irache”, apoyada por 1.113 clientes.

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?

Todos los clientes de Caja Navarra tienen el derecho de saber y decidir en qué se invierten sus ahorros, o trazabilidad financiera. Todos los clientes de CAN reciben una explicación detallada de dónde está el dinero de CAN. La transcribimos aquí pues consideramos que se trata de una

información clave para conocer el desempeño económico de CAN en relación con la sostenibilidad:

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?	% 2009	% 2008	% 2007
TOTAL BALANCE	100	100	100
1. PRÉSTAMOS A CLIENTES	69,13	71,5	81,54
<i>Préstamos líneas elección⁵⁹</i>	<i>13,11</i>	<i>14,9</i>	<i>17,34</i>
VPO	2,56	3,1	3,39
Jóvenes	6,99	7,2	9,00
Nuevos residentes	1,72	2,3	2,86
Entidades con proyecto 'Tú eliges: tú decides'	0,94	0,6	0,69
Medio ambiente y energías limpias	0,62	1,1	0,82
Formación y empleo	0,03	0,2	0,22
Servicios y ayudas a las familias	0,13	0,3	0,23
Emprendedores e innovación	0,12	0,2	0,15
<i>Otros préstamos</i>	<i>56,02</i>	<i>56,6</i>	<i>64,20</i>
Viviendas particulares	24,81	25,1	30,62
Particulares	4,44	4,7	4,81
Empresas individuales y servicios	16,76	17,3	17,82
Empresas de promoción inmobiliaria	8,43	7,6	9,66
Instituciones públicas y otros	1,57	1,9	1,28
2. CUENTAS DE TESORERÍA	7,39	6,7	6,17
Dinero en efectivo	0,31	0,4	0,33
Cuenta en Banco Central Europeo	6,10	0,9	1,13
Adquisición temporal de Deuda	0,17	1,2	1,88
Préstamos en el Interbancario	0,68	3,9	1,82
Otras cuentas	0,13	0,3	1,01
3. RENTA FIJA	15,49	14,5	5,74
Deuda pública española (Estado+Navarra+ICO)	4,37	1,8	2,44
Deuda entidades financieras españolas	10,90	12,6	3,19
Deuda entidades financieras del resto de la UE	0,04	0,00	0,01
Deuda entidades no financieras	0,18	0,1	0,10
4. RENTA VARIABLE	2,64	2,6	2,37
<i>Fondos de inversión</i>	<i>0,01</i>	<i>0,00</i>	<i>0,02</i>
<i>Cartera cotizada</i>	<i>0,35</i>	<i>0,3</i>	<i>0,20</i>
Bancos nacionales	0,04	0,00	0,05
Bancos internacionales	0,01	0,00	0,004
Otros valores nacionales	0,13	0,1	0,10
Otros valores internacionales	0,18	0,2	0,04
<i>Cartera no cotizada</i>	<i>0,20</i>	<i>0,1</i>	<i>0,15</i>
<i>Corporación y otras participaciones</i>	<i>2,07</i>	<i>2,2</i>	<i>2,00</i>

⁵⁹ Las líneas 'elección' son las líneas que tienen los clientes CAN a partir de 2008 para elegir dónde quieren que se invierta su dinero. Todas ellas son socialmente responsables.

Trazabilidad: ¿Dónde está el dinero de CAN?	% 2009	% 2008	% 2007
5. OFICINAS, MOBILIARIO Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	2,88	3,0	2,94
6. OTROS	2,47	1,7	1,25
Derivados	1,04	0,5	0,39
Otros activos financieros	1,06	0,8	0,49
Activos fiscales	0,26	0,3	0,24
Activos afectos a Obra Social	0,08	0,00	0,10
Otros	0,04	0,00	0,03

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prestaciones sociales para el 100% de la plantilla no exigidas por ley:

- Plan de pensiones en el que mensualmente la entidad hace una aportación fija para todos los empleados que lleven 13 meses de prestación de servicios, y un seguro equivalente para los eventuales que todavía no lleven 13 meses de prestación de servicios.
- En aras de una mayor conciliación de la vida familiar y laboral, todos los empleados (tanto madres como padres, tanto de plantilla como temporales) pueden disfrutar de una reducción de la jornada diaria de dos horas manteniendo íntegramente su salario durante un año.
- Todos los empleados disfrutan de un seguro de vida gratuito que cubre las incidencias de incapacidad o muerte por accidente.
- Ayudas de estudios. Tienen derecho a una ayuda del 90% del importe de la matrícula más los libros de texto todos los empleados para la realización de cualquier estudio que pudiera contribuir a su formación técnica y humana.
- Trabajo en lugares alternativos a través de tecnología (Tablet PC y Etoken).
- Oferta de distintas jornadas de trabajo, jornadas partidas y reducciones de jornada.
- Atención sanitaria en la propia empresa.
- Anticipo de hasta 6.000 euros sin necesidad de alegar causa. Para todos los empleados cuyo contrato de trabajo comprenda una duración superior al plazo necesario para amortizarlo.

Prestaciones sociales para los empleados con contrato indefinido (que son el 99% de la plantilla) no exigidas por ley:

- Excedencia de Convenio. Posibilidad de solicitarla todos los años por un periodo entre 15 y 90 días con reincorporación inmediata en el puesto de trabajo.
- Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual, por un importe máximo de 300.000 euros (incluye valor de compra más todos los gastos necesarios) y a un plazo máximo de 30 años, incluidos 5 de carencia. Tipos:
 - Hasta 200.000 euros: 65% del Euríbor.
 - Resto: Euríbor.
- Crédito para atenciones varias: por un importe máximo de 30.000 euros, al Euríbor a un año, liquidaciones mensuales y a amortizar en un plazo de 5 años, a partir de los 60 años de edad.
- Anticipos sociales por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.

Indicadores económicos significativos de los beneficios sociales de los empleados de CAN no exigidos por ley:

Beneficios sociales de los empleados (€)	2009	2008	2007
Aportación a planes de pensiones	5.101.660	4.853.965	4.403.913
Seguros de vida	1.121.676	878.716	753.629

Aportación a Unit Linked	590.645	612.648	585.016
Ayudas de estudios	150.217	126.196	69.418
Anticipos convenio	79.452	77.406	74.809
Total	7.043.650€ (+7,6%)	6.548.931€	5.886.785€

Ver también indicador LA3.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Ayudas financieras directas:

En el ejercicio 2009, Caja Navarra recibió una ayuda oficial de 200.000 euros, que responden a conceptos de I+D+i.

Caja Navarra no recibió de gobiernos o de instituciones públicas ninguna otra ayuda financiera en términos de capital.

Ayudas indirectas:

En materia de liquidez, CAN captó en 2009 fondos con compromiso de devolución, con la intervención del Gobierno de España por dos vías:

- Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF).
- Programa de Garantías del Gobierno de España, para fondos captados en los mercados financieros.

Fondos captados a través del Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF):

Fecha	Vencimiento	Importe	Interés
28.01.2009	28.01.2012	72.576.102€	2,695%
17.02.2009	17.02.2012	108.800.000€	3,475%

Caja Navarra, en un ejercicio de transparencia, fue la primera entidad financiera que hizo pública esta captación de fondos, por medio de un vídeo colgado en You Tube que fue ampliamente reconocido por medios españoles.

Fondos captados en los mercados financieros, a través del Programa de Garantías del Gobierno de España:

	Año	Importe
Fondos captados en los mercados financieros a través del Programa de Garantías del Gobierno de España	2009	1.125.000.000€

Aspecto: presencia en el mercado

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

	2009	2008	2007
Salario inicial CAN	21.294€	21.294€	20.774€
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) en España	8.736€	8.400€	7.988€
Proporción salario inicial CAN y SMI	2,44	2,53	2,60

Salario medio

CAN es diferencial reportando sobre este concepto que nos parece muy importante, pues es un indicador altamente significativo sobre el desempeño laboral y muy demandado por diferentes grupos de interés (sindicatos, empleados...) y, sin embargo, no lo solicita la guía G3 del GRI.

- **Salario medio** de la plantilla:

	2009	2008	2007
Salario medio	50.134 €	48.677 €	48.096 €

- **Coste laboral medio** (incluye sueldos de personal activo, cuotas a la Seguridad Social y aportaciones al plan de pensiones):

Reportamos el coste laboral medio de la plantilla de CAN comparado con el de la población española. Es de destacar que el coste laboral medio de la plantilla de CAN es 2,17 veces superior al de la media española.

	CAN 2009	CAN 2008	CAN 2007	España 2009 ⁶⁰	España 2008 ⁶¹	España 2007 ⁶²
Coste laboral medio	63.861€ (2,05 veces el coste de España)	62.377€ (2,11 veces el coste de España)	60.623€ (2,19 veces el coste de España)	31.091€	29.610€	27.673€

⁶⁰ Fuente: INE, Índice de Coste laboral Armonizado 2009: (29.610,14 de 2008 * 105% de incremento en 2009= 31.090,65), (www.ine.es, consultada 11.03.2010).

⁶¹ Fuente: INE, Encuesta Anual de Coste Laboral 2008 (www.ine.es, consultada 11.03.2010).

⁶² Fuente: *Encuesta Anual de Coste Laboral 2007* del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es, consultada el 26.05.2009).

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

Durante 2009, las compras a proveedores locales supusieron el 63% del total de compras a proveedores.

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

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

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

A su vez, todos los contratos que se firman con proveedores contienen una cláusula de compromiso con los Principios del Pacto Mundial y otra ambiental.

	2009	2008	2007
Porcentaje proveedores locales	63%	76,8%	75,1%

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

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

Aspecto: **impactos económicos indirectos**

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

	2009	2008
Centros de asistencia social	4.018.640	4.574.524
Centros de cultura	533.746	905.905
Centros de educación	167.485	151.699
Centros de investigación y desarrollo	19.240	57.169
Centros de medio ambiente	419.145	299.617

Centros de patrimonio histórico	1.883.227	2.269.997
Centros de sanidad	350.257	333.355
Centros de tiempo libre	677.676	1.211.862
Total	8.069.417€	9.804.129€

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

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

Desglose geográfico de los mercados:

Ver 2.7 y 2.8.

Inclusión financiera geográfica y social:

Inclusión financiera geográfica y social	2009	2008	2007
Rural/Urbano			
Número de oficinas en municipios <10.000 habitantes (inclusión geográfica)	125 (37,2%)	125 (33%)	125 (35,6%)
Población de Navarra cubierta (inclusión geográfica)			
Habitantes cubiertos en su propio municipio	560.399	560.399	560.399
Porcentaje	92,5% ⁶³	92,5% ⁶⁴	92,5% ⁶⁵

Cartera industrial de CAN, empresas participadas.

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

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

⁶³ Datos de población de 2006.

⁶⁴ Datos de población de 2006.

⁶⁵ Datos de población de 2006.

Empresas participadas a 31/12/2009	Porcentaje
EMPRESAS CONSOLIDADAS	
Acciona Solar, S.A.	25,00%
Alimentos y Derivados Navarra, S.A.	25,00%
Anira Inversiones, S.L.	20,00%
Autovía del Camino, S.A.	48,00%
Barón de Ley, S.A.	9,87%
Bodega de Sarria S.A.	100,00%
Can Vida y Pensiones, S.A.	50,00%
Canaliza Energía, S.L.	50,00%
Congelados de Navarra, S.A.	25,00%
Dinamia Capital Privado, SCR S.A.	7,52%
DOCOUT, S.L.	45,07%
Fluidra, S.A.	7,43%
General de Alquiler de Maquinaria, S.A.	9,24%
Gestora Navarra de Inversiones, S.A.	65,00%
Grupo Isolux Corsan, S.A.	6,11%
Grupo NaturEner, S.L.	7,52%
Grupo Riberebro Integral, S.L.	15,08%
Grupo T-Solar, S.A.	11,68%
HBW Express Bank Private Company Limited	30,00%
Iberdrola, S.A.	0,14%
Ibermática S.A.	11,20%
IKUSI Angel Iglesias SA	32,23%
International Metal Service	6,85%
Inversiones Alaris, S.L.	33,33%
Inversiones Vitivinícolas, S.L.	100,00%
J Feliu de la Peña, S.L.	20,00%
Mebunik, S.A.	47,42%
Mecalux, S.A.	7,87%
Oesía Networks, S.L.	29,29%
Sociedad Concesionaria Canal de Navarra, S.A.	35,00%
Tubacex, S.A.	8,83%
EMPRESAS EMERGENTES	
3P Biopharmaceuticals, S.L.	5,63%
Adecq Digital, S.L.	32,30%
AsomaTV Multimedia, S.L. (AD Fuera)	33,33%
BesTV Labs	32,30%
Cblaya & Mhuguet, S.L.	32,00%
Centro de Diagnóstico Radiológico de Navarra, S.L.	33,33%
CoolTra Motos, S.L.	11,77%
Delta-R Tecnologías de Decisión, S.L.	29,73%
Deneb Latinoamericana, S.A.	33,00%
Digna Biotech, S.L.	8,12%
Emotique S.L.	27,27%
Energías Renovables e Innovación de Sistemas, S.L.	18,00%
Grupo Informático Almira Labs, S.L.	20,90%
Idifarma Desarrollo Farmacéutico, S.L.	13,33%

Empresas participadas a 31/12/2009	Porcentaje
Investigaciones Micológicas de Cataluña, S.L.	26,50%
Justinmind, S.L.	21,05%
Lokku Limited	20,00%
Mobile Advertising SL	19,68%
Nanobiomatters Industries, S.L.	17,00%
New Broadband Network Solutions, S.L.	23,18%
Okha Omni Networks, S.L.	22,22%
Pamplona Learning Spanish Institute, S.L.	15,50%
Polymita, S.L.	21,05%
Proretina Therapeutics, S.L.	8,60%
Proyecto Biomedicina Cima, S.L.	9,83%
Quasar Elite Spain, S.L.	10,43%
Sociedad General de Comercialización Hotelera, S.L.	20,00%
Solaiemes, S.L.	22,00%
Synergic Partners, S.L.	25,00%
Time Management, S.L.	23,40%
Todotur Servicios Electrónicos, S.L.	8,33%
Tu Plaza Movilidad y Desarrollo, S.L.	23,00%
U-Play Studios, S.L.L.	35,00%
UTE CIMA	10,00%
Vanios Consulting, S.L.	23,10%
Visuarios S.L.	25,00%

Dimensión ambiental

Información sobre el enfoque de gestión

CAN neutral en CO2

CAN es neutral en CO2, es decir, neutraliza el total de sus emisiones de CO2 del año 2009. Lo hace mediante proyectos de plantaciones de 26.756 árboles (encinas, arces, fresnos, cerezos, tulíperos, abedules y alisos) en la Comunidad Foral de Navarra en colaboración con las entidades locales de Tafalla, Lesaka, Etxaleku y Albiasu, y con la colaboración técnica de la Asociación Forestal Navarra Foresna-Zurgaia.

Esta neutralización del total de las emisiones anuales de CO2 de CAN mediante plantaciones es un hecho diferencial destacado, pues, por un lado, son muy escasas las entidades que neutralizan sus emisiones de CO2, y, por otro, el hacerlo mediante plantaciones de árboles en el propio territorio donde se han generado las emisiones las compensa *in situ*, además de contribuir a la reforestación y al empleo locales.

El compromiso con el medio ambiente

El compromiso con el medio ambiente, consecuente con un modelo de negocio sostenible en su dimensión ambiental, económica y social, constituye uno de los ejes fundamentales de la estrategia de Banca Cívica de Caja Navarra. En este sentido, CAN se ha dotado de las herramientas necesarias para una gestión ambiental global e integral que se enmarca en una

política corporativa que tiene en cuenta todos los ámbitos del desempeño ambiental de la entidad.

Caja Navarra recoge formalmente en su documento corporativo 'Política Ética y Ambiental' este compromiso con el medio ambiente que se gestiona a través de un Sistema de Gestión Ambiental aplicable a la totalidad de la plantilla y de las actuaciones de CAN, y que toma como referencia los estándares recogidos en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 y en el modelo de mejora continua EFQM.

La gestión ambiental engloba los diversos ejes de actuación de CAN en todas sus manifestaciones:

A. Actividad financiera.

B. La gestión de las instalaciones, el control estricto de los indicadores ambientales de la entidad y de la cadena de suministro.

C. La promoción y compromiso público con iniciativas medioambientales.

A. Actividad financiera.

En el año 2009, se ha culminado un importante hito dentro de la gestión ambiental de la actividad financiera, ya que desde el 1/12/2009 se ha implantado el rating ambiental (que valora el desempeño en sostenibilidad y medio ambiente de las empresas analizadas) para las operaciones crediticias de todas aquellas empresas que cumplen los criterios de cálculo de rating.

Asimismo, dentro de la política de formación continua y especialización en aspectos ambientales y sociales, el 12,5% de la plantilla del área de análisis de créditos ha recibido formación en la materia durante 2009, y se han seguido aplicando la guía interna que toma en consideración los aspectos ambientales y sociales para analizar proyectos de financiación que puedan pertenecer a sectores con mayor impacto ambiental.

Respecto a la estrategia de Banca Cívica que promueve el compromiso con el medio ambiente, tanto para clientes particulares como empresas, destacamos:

- El apoyo de los clientes de CAN a la línea de Medio Ambiente en la iniciativa 'Tú eliges: tú decides'. Gracias a las 50.285 elecciones (un 7,22% del total) realizadas por los clientes de CAN en el año anterior, un total de 161 proyectos sociales relacionados con la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible recibieron en 2009 una financiación global de 2,47 millones de euros.
- La consolidación del apoyo a la línea Medio Ambiente y Energías Renovables enmarcada en el quinto derecho de los clientes de CAN, mediante el que los clientes deciden que sus ahorros sirvan para financiar proyectos empresariales socialmente responsables entre un total de 8 líneas diferentes. En 2009, CAN financió operaciones de proyectos relacionados con el medio ambiente por un total de 122,79 millones de euros.
- La innovación financiera en materia ambiental, con la creación de nuevos productos con un fuerte componente ambiental, como son el fondo de inversión 'Can Verde' (ver 2.8) y el depósito a plazo fijo 'Copenhague', con el que las familias ceden una parte de su rentabilidad para compensar las emisiones medias de CO2 de una familia durante un año mediante proyectos de reforestación impulsados por Caja Navarra.

B. La gestión de las instalaciones, el control estricto de los indicadores ambientales de la entidad y de la cadena de suministro.

Caja Navarra persigue la mejora continua en la gestión responsable de sus instalaciones y la utilización responsable de sus recursos, con el objetivo de minimizar y, en lo posible, neutralizar su huella ambiental. Por ello, cuenta con el Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, que pese a estar certificado para la sede social y para una oficina piloto representativa de la red de oficinas, se aplica de igual manera a todas las instalaciones y procedimientos de la entidad.

Cabe destacar por su alcance en 2009 la culminación de la implantación de un proyecto innovador a nivel nacional y pionero en cuanto a eficiencia y control de los consumos energéticos de la organización:

- Proyecto Inmotican, que despliega tecnologías de medida y control energético en la red de oficinas y permite importantes reducciones en el consumo eléctrico. Este proyecto permite la gestión activa de las políticas energéticas y genera un sistema de información operativa de gran utilidad para reducir los consumos. En el año 2009, se aplicó esta tecnología en 267 oficinas de la red comercial, con lo que el total de oficinas de la red (336) contaron al finalizar el año con este tipo de tecnología.

C. La promoción y compromiso público con iniciativas medioambientales.

Caja Navarra está adherida a diferentes iniciativas ambientales que le permiten la mejora continua en los ámbitos en los que la organización desarrolla e implanta los compromisos que asume mediante su adhesión a:

- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que cuenta con tres principios sobre medio ambiente, y de cuya implantación se da cuenta a través de la publicación del presente documento.
- La adhesión a los Principios de Ecuador, por lo que aplica criterios ambientales y sociales en la financiación de proyectos de un importe superior a 10 millones de dólares (ver apartados 4.8 y 4.12).

Balance del año 2009 y objetivos 2010

Destacamos alguno de los puntos fuertes señalados en el Informe de auditoría externa del Sistema de Gestión Ambiental realizado al finalizar el año 2009, proceso que se ha saldado sin detectar ninguna no conformidad.

- Alto grado de concienciación ambiental en Caja Navarra, plasmado en el aumento en el ejercicio de inversiones y gastos ambientales y en el aumento de actividades relacionadas con el medio ambiente.
- Actividades realizadas y previstas por CAN para la neutralización de sus emisiones de CO₂ y las previstas para la reducción de dichas emisiones.
- Creación de productos financieros con un importante componente ambiental.
- Diagnóstico ambiental realizado en 2009 a cinco empresas participadas y formación ambiental a dichas empresas.
- Automatización e inclusión de criterios ambientales en el procedimiento de rating para empresas.

De cara al año 2010, Caja Navarra se fija los siguientes objetivos en materia ambiental:

- Reducción de los consumos energéticos de la entidad en al menos un 1%.
- Neutralización de las emisiones de CO₂ calculadas en la Memoria de RSC 2009 de la organización, y compromiso de minimización de las emisiones en al menos un 1%.
- Seguir realizando diagnósticos ambientales a empresas participadas del Grupo CAN. Para ello se plantea realizar un diagnóstico ambiental mediante herramienta electrónica así como generar el correspondiente informe de diagnóstico.
- Disminuir un 1% el consumo de papel (global) de Caja Navarra.

Indicadores del desempeño ambiental

Aspecto: materiales

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

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

Papel

Consumos de papel⁶⁶	2009	2008	2007
Hojas DIN-A4 y A3	150.933 kg	155.283 kg	127.907 kg
Impresos	18.278 kg	34.209 kg	53.058 kg
Sobres	56.313 kg	80.167 kg	90.037 kg
Libretas de ahorro	4.548 kg	5.689 kg	7.590 kg
Total	230.622 kg (-16,2%)	275.348 kg (-1,2%)	278.592 kg
Papel por empleado	121,8 kg (-13%)	140 kg (-4,1%)	146 kg

Toners y cartuchos

	2009	2008	2007
Toners y cartuchos de tinta (unidades)	2.757 (-4,2%)	2.878	2.973

Destaca en 2009 la reducción lograda tanto en el consumo global de papel (-16,2%), como especialmente la conseguida en el ratio del consumo por empleado, donde se ha logrado una reducción que llega al 13% y que ha sido producto de las medidas que se desarrollan de manera continua encaminadas a la formación y sensibilización de la plantilla en el consumo racional de estos materiales.

⁶⁶ Incluye todo el consumo de papel de Caja Navarra tanto en comunicaciones a los clientes como en oficinas. Datos de publicidad y publicaciones no disponibles.

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Uso de papel reciclado

	2009	2008	2007
Uso de papel reciclado	195.688 kg	208.212 kg	189.051 kg
% respecto al consumo total de papel	85%	76%	68%

Caja Navarra realiza todas sus comunicaciones y publicidad de Caja Navarra en papel reciclado y, en caso de no existir opciones técnicas disponibles, se utiliza papel ecológico (procedente de bosques certificados; y/o totalmente libre de cloro o, como mínimo, parcialmente libre de cloro). El incremento continuado del porcentaje de papel reciclado consumido (+9% respecto a 2008) nos indica el alto grado de exigencia marcado por la organización.

Aspecto: energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

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

- Edificios cuyos consumos se encuentran auditados externamente bajo la certificación UNE-EN ISO 14001 (edificio central y una oficina piloto representativa de la red comercial).
- Resto de la organización (oficinas y locales no incluidos en el alcance de la Norma UNE-EN ISO 14001, aunque siguen las mismas pautas y procedimientos de consumo de los edificios certificados).

Energía	2009	2008	2007
Electricidad edificios certificados ISO 14001	10.458,68 Gj (2.905.422 kwh) ⁶⁷ (+2,16%)	10.237,46 Gj (2.843.967 kwh)	9.947,45 Gj (2.763.401 kwh)
Electricidad resto CAN (estimación)	45.523,22 Gj ⁶⁸ (12.645.340 Kwh) (-5,31%)	48.074,55 Gj (13.355.111 Kwh)	46.002,96 Gj (12.779.622 kwh)
<i>Electricidad total CAN (edificios ISO 14001 + estimación resto)</i>	55.982,74 Gj (15.550.762 kwh) (-4,0%)	58.312,01 Gj (16.199.078 kwh)	55.950,41 Gj (15.543.023 kwh)

⁶⁷ Edificio central: 2.854.481 kwh; oficina Pío XII de Pamplona: 50.941 kwh.

⁶⁸ Estimación de consumo mediante la extrapolación de los datos del año 2009 obtenidos a través del sistema de inmótica implantado en las oficinas.

<i>Gasóleo</i>	848,01 GJ (21.100 litros) ⁶⁹ (+6,57%)	795,76 Gj (19.800 litros)	1.601,85 Gj (39.857 litros)
Total consumo energía directa (electricidad + gasóleo)	56.830,75 Gj (-3,85%)	59.107,77 Gj	57.552,26 Gj
<i>Por empleado</i>			
Electricidad por empleado edificios ISO14001	21,66 Gj (6.015,37 kwh) ⁷⁰ (+4,1%)	20,81 Gj (5.780,4 kwh) ⁷¹	21,79 Gj (6.053,5 kwh)
Electricidad por empleado total CAN (estimación)	29,56 Gj (8.210,54 kwh) (-0,04%)	29,57 Gj (8.214,5 kwh)	29,25 Gj (8.124,9 kwh)

Consumo de energía eléctrica desglosado por fuentes	2009 (%)⁷²	2009 (Gj)	2008 (%)	2008 (Gj)	2007 (%)	2007 (Gj)
Renovable	16%	8.957,24	12%	6.997,44	12%	6.714,05
Hidráulica	15%	8.397,41	21%	12.245,52	21%	11.749,59
Resto de fuentes	69%	38.628,09	67%	39.069,04	67%	37.486,77

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Consumo indirecto de energía eléctrica desglosado por fuentes⁷³	2009 (%)	2009 (Gj)	2008 (%)	2008 (Gj)	2007 (%)	2007 (Gj)
Renovable	16%	27.202,88	12%	21.252,72	12%	20.390,64
Hidráulica	15%	25.502,70	21%	37.192,26	21%	35.683,62
Resto de fuentes	69%	117.312,42	67%	118.661,02	67%	113.847,74
Total consumo indirecto de energía	100%	170.018,00	100%	177.106,00	100%	169.922,00

⁶⁹ Fuente del factor de conversión: AECA, 2010. *Cuadro central de indicadores sobre Responsabilidad Social Corporativa (CCI-RSC)*.

⁷⁰ Nº empleados 2009 edificios certificados ISO 14001: 483.

⁷¹ Nº empleados 2008 edificios certificados ISO 14001: 492.

⁷² Desglose según el *Informe de Sostenibilidad 2009* (consultado 26.03.2010) de Iberdrola (principal proveedor eléctrico de Caja Navarra) para España.

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

La culminación del innovador proceso de implantación en toda la red de oficinas de un sistema de inmótica que permite el control absoluto y centralizado de los consumos energéticos, ha supuesto en el año 2009 un ahorro de energía eléctrica de 2.329,27 Gj (648.316 kwh), lo que supone un descenso en el consumo global de energía del 3,85% respecto a 2008. Dado que la práctica totalidad de las oficinas cuenta ya con esta tecnología, en los próximos ejercicios se podrá realizar un control exhaustivo de los consumos energéticos y se estima una reducción superior del consumo, en torno al 20%. Más información en el indicador EN7.

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

Caja Navarra ha logrado en 2009 ser la primera entidad financiera en ofrecer servicio a sus clientes en una red de oficinas que en su práctica totalidad cuenta con sistema de inmótica que despliega tecnologías de medida y control energético, por lo que puede afirmarse que los servicios prestados se realizan en entornos con un eficiente uso de la energía.

Considerando en sentido amplio este indicador, CAN ofrece a sus clientes productos financieros que fomentan la inversión en energías renovables y en proyectos relacionados con cuidado del medio ambiente, como son las líneas de financiación de placas solares o las líneas de financiación para la producción de energía eólica. En 2009 se ha concedido financiación por un importe de 122,79 millones de euros a través de proyectos encuadrados en la línea de financiación "Medio Ambiente y Energías Limpias".

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

Ver EN5 y EN6.

Profundizamos en las siguientes iniciativas:

Proyecto Inmotican en las oficinas de la red comercial.

Tras comprobar en el año 2007 en una oficina piloto la importante reducción de consumos eléctricos (reducción de 25%) lograda con la implantación de tecnologías de medida y control energético, Caja Navarra está desarrollando el proyecto Inmotican, que permite una gestión activa de las políticas energéticas a la vez que genera un sistema de información operativa de gran utilidad para diferentes departamentos de la entidad. En el año 2009 se ha aplicado el sistema Inmotican en 267 oficinas, con lo que se ha llegado a la cifra total de 336 oficinas inmotizadas al cierre de año. El proyecto global supone una inversión superior a los 3 millones de euros para CAN, de los cuales 160.200 euros en 2009, y ha sido seleccionado por el

⁷³ El consumo indirecto de energía de CAN se debe únicamente a la electricidad. Se ha utilizado el Energy Balance Sheet, Energy Protocol (GRI) para el cálculo del consumo indirecto total de energía, y la distribución por fuentes primarias se ha hecho según el desglose facilitado por el distribuidor.

Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE) como proyecto estratégico. En 2009, la reducción lograda ha sido de un 3,85%.

Sustitución de la correspondencia en papel por correspondencia digital.

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

Al finalizar 2009, se habían adherido a este sistema 26.442 clientes.

	2009	2008	2007
Nº de clientes con correspondencia digital	26.442	19.369	12.820

Aspecto: agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.

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

Agua	2009	2008	2007
Agua edificios certificados ISO 14001	4.805 m ³ (+2,26%)	4.699 m ³	4.801 m ³
Agua resto CAN (estimación)	20.527 m ³	15.667 m ³	14.430 m ³
Total consumo de agua (estimación)	25.332 m³	20.366 m³	19.231 m³
Agua por empleado en edificios ISO 14001	9,95 m ³ (+4,2%)	9,55 m ³	10,52 m ³
Agua total por empleado (estimación)	13,38 m ³	10,33 m ³	10,05 m ³

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

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

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No se recicla ni reutiliza el agua.

Aspecto: biodiversidad

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

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

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

Por razón de su actividad, Caja Navarra no causa impactos en áreas protegidas y/o sensibles: Caja Navarra desarrolla su actividad en entornos urbanos, con lo que la incidencia en la biodiversidad no es relevante.

En los proyectos de financiación en los que participa que pueden tener un impacto significativo en la biodiversidad en espacios naturales, protegidos o no, ya sean aquellos proyectos que superen los requisitos exigidos como entidad adherida a los Principios de Ecuador o no, CAN se compromete a exigir medidas correctoras a todos los proyectos que tras ser evaluados sean calificados de riesgo alto o medio por su impacto ambiental, y a no concederles financiación en caso de no cumplirlas.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

Caja Navarra contribuye de manera voluntaria a la mejora del entorno natural de las zonas donde desarrolla su actividad mediante la iniciativa de compensación íntegra de las emisiones anuales de CO₂ calculadas en la Memoria de RSC.

Esta iniciativa se realiza a través de proyectos de reforestación en diferentes ayuntamientos, que con la plantación y cuidado de miles de árboles y arbustos de especies autóctonas (15.150 árboles y 3.283 arbustos en 2009 y 26.756 árboles previstos en 2010), pretende mejorar la biodiversidad de los hábitats y entornos donde se actúa; generar empleo para empresas de las diferentes zonas de actuación; contribuir a la estabilidad de la población rural; favorecer especies forestales que en el futuro puedan aportar valor a los ayuntamientos donde se actúa; y conseguir espacios recreativos y de ocio para mejorar la calidad de vida de los habitantes de los entornos rurales donde se realizan las repoblaciones.

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

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

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

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

Aspecto: **emisiones, vertidos y residuos**

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

Total de emisiones CO₂ de Caja Navarra (en tn)⁷⁴.

CAN es neutral CO₂. Por un lado, realiza el cálculo exhaustivo de sus emisiones de CO₂ por la totalidad de los factores recomendados por los expertos, no sólo por algunos de ellos o de forma parcial. Y por otro, tal como explicamos en el apartado sobre el enfoque de la gestión ambiental, neutraliza el total de sus emisiones de CO₂ de 2009.

Ambos hechos son pioneros y destacados en la gestión ambiental de las empresas españolas.

Emisiones por concepto (Tn CO ₂)	2009	2008	2007
Emisiones directas⁷⁵			
Gasóleo	56,20	52,99	121
Emisiones indirectas⁷⁶			
Electricidad edificios certificados con ISO 14001	1.016,29	1.121,37	1.089,60

⁷⁴ Para el desglose y cálculo de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero, nos basamos en los criterios indicados por el Indicator Protocols Set: EN de la Sustainability Reporting Guidelines (GRI, versión 3.0) y por el Greenhouse Gas Protocol → Service Sector (www.ghgprotocol.org, consultado el 30.03.2010).

⁷⁵ Emisiones calculadas según la herramienta: World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for stationary combustion. Version 4.0

⁷⁶ Emisiones calculadas según la herramienta: 'GHG emissions from purchased electricity'. Version 2.1 del World Resources Institute (Jun. 2009).

Electricidad resto CAN (estimación)	4.423,26	5.265,92	4.254,50
Otras emisiones indirectas⁷⁷			
Viajes de trabajo de los empleados en vehículo propio	710,14	606,4	695,7
Viajes de tren y avión de los empleados	252,56	263,64	202,2
Transporte de valijas y paquetería	808,60	1.345,4	1.270,1
Transporte de blindados	51,03	82,9	105,7
Consumo de papel	467,52	596,30	635,76
Agua total CAN (estimación)	38,00	30,55	28,85
Total de emisiones (Tn CO₂)	7.823,60	9.365,47	8.403,41
	(-16,46%)		

Emisiones CO₂ por empleado (Tn)	2009	2008	2007
Por electricidad edificios certificados ISO14001	2,10	2,28	2,39
Por total conceptos emisiones CAN (estimación)	4,13	4,75	4,39

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

Por su propia actividad, Caja Navarra no realiza emisiones significativas de gases de efecto invernadero diferentes a las de CO₂ ya reportadas.

Desglose de las emisiones indirectas de CO₂.

Emisiones de CO₂ por viajes de trabajo de los empleados:

	2009	2008	2007
Viajes de avión	155,21 tn	233,85 tn	186,32 tn
Viajes de tren	97,35 tn	29,79 tn	15,93 tn
Viajes en vehículo propio	710,14 tn	606,4 tn	695,67 tn
Total tn de CO₂ por viajes	962,70 tn	870,04 tn	897,92 tn
Emisiones CO₂ por empleado por viajes	0,51 tn	0,45 tn	0,46 tn

77 Herramienta utilizada para el cálculo de las emisiones asociadas a viajes de empleados y transporte de blindados, valijas y paquetería: World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for Mobile combustion. Version 2.0, revised on May 10, 2009. Para el cálculo de emisiones asociadas al uso de papel, se han utilizado los factores de conversión que figuran en la Web www.reciclapapael.org de la Fundación Ecología y Desarrollo. Las emisiones asociadas al consumo de agua se han calculado utilizando un factor de conversión de 1,5 kg de CO₂ por m³ de agua utilizada. Fuente: CAN.

Kilómetros recorridos por la plantilla como consecuencia de su trabajo:

Tipo de viaje	2009	2008	2007
Viajes de avión	1.040.944 km	1.628.510 km	1.322.529 km
Viajes de tren	1.617.166 km	496.566 km	265.609 km
Viajes en vehículo propio	3.775.315 km	4.056.756 km	3.661.440 km
Total	6.433.425 km (+4,07%)	6.181.832 km	5.249.578 km
Kilómetros/empleado	3.397	3.135	2.744

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

	2009	2008	2007
Valijas y paquetería	808,6 tn	1.345,4 tn	1.270,1 tn
Blindados	51 tn	82,9 tn	105,7 tn
Total tn de CO₂ emitidas	859,6 tn	1.428,30 tn	1.375,80 tn

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

	2009	2008	2007
Transporte de valijas y paquetería ⁷⁸	2.975.000 km	3.125.000 km	2.950.000 km
Transporte de blindados	187.759 km	192.617 km	245.481 km

Emisiones de CO₂ por consumo de papel:

	2009	2008	2007
Por consumo de papel reciclado	352,25	374,78 tn	340,28 tn
Por consumo de papel fibra virgen	115,27	221,52 tn	295,48 tn
Total tn CO₂ emitidas por papel	467,52 tn	596,30 tn	635,76 tn

Emisiones de CO₂ por consumo de agua:

	2009	2008	2007
Edificios certificados Norma UNE-EN ISO 14001	7,21 tn	7,05 tn	7,20 tn
Resto CAN	30,79 tn	23,50 tn	21,65 tn
Total tn CO₂ emitidas por agua	38,00 tn	30,55 tn	28,85 tn

⁷⁸ Estimación según los datos proporcionados por los suministradores del servicio.

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

Ver las iniciativas especificadas en los indicadores EN7 y EN26.

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

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

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

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

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

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

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

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

	2009	2008	2007
Papel que se ha reciclado	88,9 tn	90,50 tn	88,40 tn
Residuos peligrosos	0	0,42 tn	0,5 tn
Residuos no peligrosos	0	0 tn	0 tn
Total	88,9 tn	90,92 tn	88,90 tn
Por empleado	46,94 kg	46,11 kg	46,47 kg

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

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

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

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

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

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

En el año 2009 no se han generado residuos peligrosos.

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

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

Aspecto: productos y servicios

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

Caja Navarra, además de garantizar el más estricto cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y la sistematización del control de todos los aspectos ambientales a través de su Sistema de Gestión Ambiental, de manera continua desarrolla una serie de iniciativas para mitigar el impacto de sus actividades, siendo las más relevantes del año 2009 las siguientes:

- **Neutralización del total de las emisiones de CO₂ de CAN del año 2009 mediante la plantación de árboles en España y compromiso de reducción de emisiones en un 1% porcentual.**

Caja Navarra ha impulsado por segundo año una iniciativa pionera para proceder a la neutralización de todas las emisiones de CO₂ emitidas por las actividades de la entidad mediante la compensación de las mismas a través de proyectos de reforestación (ver indicador EN26). Esta iniciativa se realiza a través de convenios con Entidades Públicas.

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

Desde el 1 de diciembre de 2009 está en vigor en el procedimiento ordinario de cálculo de rating a empresas para la valoración de los proyectos de financiación una herramienta denominada 'rating ambiental', que permite incluir criterios de ponderación de la calidad crediticia de una empresa en función de su desempeño ambiental.

- **Proyecto de inmótica para las oficinas.**

Desarrollado en la introducción de la Dimensión Ambiental y en el apartado EN7).

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

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

Aspecto: cumplimiento normativo

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

No existe ninguna multa ni sanción no monetaria significativa.

Aspecto: transporte

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

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

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

Respecto a los transportes de dinero, paquetería y valijas, se comparten viajes con otras entidades financieras para reducir costes e impacto ambiental, y en cuanto a los viajes de los empleados, se utilizan equipos de videoconferencia para que los viajes que se realicen sean los imprescindibles, y se ha firmado en agosto de 2009 un convenio con RENFE para fomentar el uso del tren en detrimento del avión, más contaminante.

Aspecto: general

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

	2009	2008	2007
Gastos e inversiones ambientales	Importe	Importe	Importe
Ayudas y financiación de proyectos medioambientales	2.470.943 €	3.328.846 €	3.821.547 €
Sistema de Gestión Ambiental de CAN	12.673 €	7.500 €	7.572 €
Neutralización de las emisiones de CO ₂	34.017 €	39.106 €	17.350 €
Inversiones en inmovilizado por mejoras ambientales (Inmótica, calderas, fuentes...)	160.200 €	618.265 €	17.387 €
Inversiones en I+D sobre tecnologías respetuosas con el medio ambiente	n.d.	500.000 €	n. d.
Total	2.677.833 €	4.493.717€	3.863.856

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

Información sobre el enfoque de la Dirección

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

- Una misión alineada con la estrategia corporativa: “atraer, desarrollar y retener el talento de la organización, incrementando su empleabilidad y desarrollando políticas de personas que logren la implantación de la Banca Cívica, para obtener resultados económicos y sociales”.
- Una visión basada en “trabajar con las personas para transformar nuestro entorno a través de la innovación social y financiera”.

- Una política que marca las directrices en cuanto al desarrollo de las personas y está alimentada por los ideales de Caja Navarra.

Ello se plasma en las siguientes líneas de actuación:

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

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

En materia de salud y seguridad, existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y un Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral. En el mismo sentido, los empleados reciben formación sobre estas cuestiones, con especial atención a los riesgos de la red de oficinas, incluyendo riesgos de violencia física o de actividades criminales. Ver indicadores LA6-LA9.

Responsabilidad de la organización.

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

Evaluación y seguimiento.

El principal instrumento de evaluación y seguimiento de las prácticas laborales de Caja Navarra e, incluso, de su cadena de suministro, es el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la entidad, certificado externamente según la Norma SGE21 en noviembre 2008, y revisado también externamente en 2009, que incluye capítulos específicos sobre la materia.

Indicadores del desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Aspecto: empleo

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

Empleados	2009	2008	2007
Contratación fija	1.875 (99%)	1.896 (96%)	1.745 (91,2%)
Contratación eventual	19 (1%)	76 (4%)	168 (8,8%)
Total empleados	1.894	1.972	1.913

Por la nueva situación de crisis económica, en 2009 se invirtió la tendencia de creación de empleo de los años anteriores. El descenso se produjo sobre todo en la contratación eventual.

Distribución empleados	2009	2008	2007
Empleados en edificio central	373	440	419
Empleados en red comercial	1.521	1.532	1.492
Empleados en Obra Social	0	0	2

Distribución geográfica

Navarra	1.174	1.213	1.205
Madrid	228	240	246
País Vasco	183	191	150
Cataluña	138	150	147
La Rioja	65	71	75
Aragón	65	65	61
Castilla y León	19	15	13
Castilla La Mancha	6	10	9
Valencia	16	17	7

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

Rotación:

Porcentaje respecto al total de la plantilla de los empleados con contrato indefinido que han dejado la empresa por rescisión de contrato (voluntaria, despido, jubilación, prejubilación, fallecimiento) o por suspensión del contrato (excedencia voluntaria y pase al Grupo), pero no las excedencias maternas, excedencias convenio y sanciones.

Edad	Sexo	Nº empleados que han rotado			Total empleados			% Rotación		
		2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<30 años	Mujeres	2	9	5	287	385	418	0,70	2,34	1,20
	Hombres	4	7	6	150	227	263	2,67	3,08	2,28
30-39	Mujeres	7	4	3	389	344	280	1,80	1,16	1,07
	Hombres	8	11	5	384	351	323	2,08	3,13	1,55
40-49	Mujeres	1	2	3	145	119	104	0,69	1,68	2,88
	Hombres	0	1	4	232	228	229	0,00	0,44	1,75
>=50	Mujeres	4	1	4	78	78	70	5,13	1,28	5,71
	Hombres	37	12	16	229	240	226	16,16	5,00	7,08
Totales	Mujeres	14	16	15	899	926	872	1,56	1,73	1,72
	Hombres	49	31	31	995	1046	1041	4,92	2,96	2,98
	Total	63	47	46	1894	1972	1913	3,33	2,38	2,40

Edad media de los empleados que han dejado la entidad (rotación:)

	2009	2008	2007
Mujeres	29	31	38
Hombres	43	41	45

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.

Ver indicador EC3.

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

El 100%.

Comités de empresa:

En Caja Navarra existen constituidos seis comités de empresa, de los cuales surge el Comité Intercentros, con una composición que es resultado de las elecciones sindicales celebradas en la entidad:

- Comité de Servicios a Clientes y Oficina Principal, con 13 miembros.
- Comité de Oficinas de Navarra, con 21 miembros.
- Comité de Madrid, con 9 miembros.
- Comité de Barcelona, con 9 miembros.

- Comité de Zaragoza, con 5 miembros.
- Comité de La Rioja, con 5 miembros.

Además:

- Comité Intercentros, con 13 miembros.

Representación sindical en los Comités de Empresa de Caja Navarra:

Sindicato/grupo	2009	2008	2007
UGT	23	23	17
CCOO	18	18	10
SEA	13	13	5
Grupo Trabajadores Barcelona	4	4	4
LAB	3	3	3
ELA	1	1	1
SEPA	---	---	6
SIECAN-GICA	---	---	1
---	---	---	1 (vacante)
Total	62	62	48

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

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

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

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

En épocas de crisis cobra relevancia el asunto de la preocupación por *minimizar el impacto social de posibles reducciones significativas de plantillas, cierres de centros de trabajo o despidos a larga escala*. En Caja Navarra no han ocurrido despidos a larga escala, ni reducciones significativas de plantillas ni cierres de centros de trabajo en los últimos años, y tampoco existe previsión de que ocurran en el futuro. No obstante, Caja Navarra ha suscrito en 2010 un Acuerdo Laboral con la representación legal de los trabajadores, en el que se compromete a que el proceso de integración para la creación del Grupo Banca Cívica en el que participa CAN, no tendrá como consecuencia la reestructuración de plantillas, sin perjuicio de la adopción en su caso de medidas no traumáticas.

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

El 100% de los empleados se hallan representados en el Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caja Navarra, compuesto de forma paritaria por la empresa y por los trabajadores. Este Comité realizó en 2009 un total de 8 reuniones, de las cuales 4 fueron ordinarias trimestrales y 4 extraordinarias.

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

Los datos que se presentan a continuación corresponden al 100% de la plantilla de Caja Navarra, cuyos datos se presentan en LA1 y LA2.

	2009	2008	2007
Tasas de absentismo (%)	4,24	3,17%	2,67%
<i>Por enfermedad común</i>	2,71	2,26	1,98
<i>Por accidentes laborales</i>	0,03	0,04	0,09
<i>Por maternidad</i>	1,41	0,8	0,54
<i>Por paternidad</i>	0,09	0,07	0,06
<i>Enfermedades profesionales</i>	0	0	0
Días perdidos por todo tipo de bajas	17.863	13.660	10.617
<i>Por enfermedad común</i>	11.420	9.743	7.838
<i>Por accidentes laborales (incluidos in itinere)</i>	115	172	375
<i>Por maternidad</i>	5.962	3.443	2.156
<i>Por paternidad</i>	366	302	248
<i>Por enfermedades profesionales</i>	0	0	0
Nº total víctimas mortales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0

Otros indicadores de salud laboral

	2009	2008	2007
Empleados de baja en el año	733	737	563
<i>Por enfermedad común</i>	585	632	482
<i>Por accidentes laborales (en el trabajo e in itinere)</i>	9	13	14
<i>Por maternidad</i>	98	58	38
<i>Por paternidad</i>	41	34	29
<i>Por enfermedades profesionales</i>	0	0	0
Índice de frecuencia⁷⁹ (excluidos accidentes in itinere)	0,35	2,08	2,22
Índice de frecuencia (incluidos accidentes in itinere)	3,22	3,47	4,82

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Para el 100% de los empleados, se realizan completos chequeos médicos periódicos y existe también un asesoramiento por el servicio médico ante enfermedades graves, indicando la existencia de servicios exteriores de ayuda.

Actuaciones del Servicio Médico	2009	2008	2007
Reconocimientos médicos	541	596	563
Revisiones ginecológicas	145	124	143
Analíticas	608	503	621
Vacunas	78	94	63
Consultas	851	1.008	1.070
Reposición botiquines	137	172	167

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

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

⁷⁹ Índice de frecuencia: número de accidentes con baja entre cada millón de horas trabajadas.

Medidas de flexibilidad laboral o de conciliación:

Existe un amplio conjunto de medidas de flexibilidad laboral o de conciliación a disposición de los empleados que deseen acogerse a ellas. La mayoría de ellas se aplican al 100% de los empleados, aunque algunas se aplican a los que tienen contrato indefinido, que son el 99%.

En 2009 se acogieron a las mismas 344 (+67,8%) empleados, frente a 205 en 2008.

Medidas de conciliación	2009	2008	2007
Excedencia por permiso no retribuido, por convenio CAN	20	16	26
Reduccion de jornada, por convenio CAN	59	28	29
Reduccion de jornada	10	13	14
Acumulacion horas lactancia	60	29	14
Permiso retribuido desde la semana 35 de gestación	36	12	---
Excedencias cuidado familiares	21	15	6
Permisos por paternidad	42	35	29
Permisos por maternidad	96	57	37
Tecnología para trabajar a distancia (tablet PC, etoken)	449	n.d.	n.d.
Horario repartido en mañana y tarde para colectivos con dificultad para la inserción laboral (mujeres >35 años)	45	45	45
Total empleados acogidos a medidas de conciliación	838	250	200

Explicación de las medidas de conciliación:

- Excedencia por Permiso No Retribuido recogido en Convenio: derecho de los empleados con una antigüedad mínima de dos años a solicitar un permiso no retribuido, por año natural, de una duración no superior a noventa días ni inferior a quince días.
- Reducción Jornada por el Convenio Colectivo de CAN: los padres o madres que tengan a su cuidado legal hijos entre 0 y 3 años disfrutarán durante un periodo de 12 meses, de una reducción de la jornada diaria de trabajo de dos horas, sin reducción de salario.
- Reducción de Jornada por el Estatuto de los Trabajadores: quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario.

El Convenio Colectivo de CAN permite ampliar esta reducción hasta que el menor cumpla 12 años.

- Posibilidad de acumular el tiempo de lactancia por hijos menores de nueve meses en quince días laborables. Como se puede comprobar en el cuadro adjunto, durante 2009, 60 trabajadoras solicitaron la acumulación de lactancia, frente a las 29 que lo solicitaron durante 2008.
- Permiso Retribuido desde la Semana 35 de Gestación: permiso retribuido, al que se podrán acoger todas las profesionales de la entidad una vez finalizada la semana 35 de su embarazo hasta que dé a luz, con carácter general en la semana 40 de embarazo.

- Protocolo de sustitución por maternidad: las mujeres directivas y predirectivas contarán con una persona de apoyo desde la comunicación de su embarazo hasta dos semanas después de su incorporación tras el descanso maternal. Además, se podrán facilitar medios técnicos para seguir desde casa el transcurso de los asuntos.
- Utilización de la tecnología para trabajar en lugares alternativos (no únicamente en el domicilio): tablet PC y etoken (sistema que permite acceder al ordenador personal desde una ubicación distinta, accediendo a los mismos programas y archivos que si se encontrara en su puesto de trabajo). Se suministran por petición individual, según la situación personal. En este momentos 449 empleados disponen de etoken.
- Posibilidad de acogerse a diferentes jornadas de trabajo para facilitar la conciliación. Durante 2009, un 7,5% de la plantilla prestaba sus servicios en un horario diferente al establecido en Convenio:
 - Oferta de jornada reducida y conciliación con calendario escolar:
Mañanas, de 10,30 a 13,30h, entre octubre y junio.
En oficinas con horario de tarde, 15,30 a 20,30 ó 16,30 a 20,30.
 - Oferta pública de empleado en ambas jornadas para colectivos con dificultad para la inserción laboral (mujeres mayores de 40 años). En la actualidad 45 mujeres de este colectivo trabajan en CAN.

Programas dirigidos a la comunidad

Destacan por su volumen económico y por su número todos los proyectos sociales apoyados por los clientes de CAN de la línea de “discapacidad y asistencia” de ‘Tú eliges: tú decides’, muchos de los cuales tienen relación con enfermedades graves. Ver el importe en EC1.

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

Las actuaciones de salud y seguridad se articulan en torno al Comité de Seguridad y Salud Laboral, con composición mixta empresa y trabajadores. Ver LA6.

Los temas tratados fueron los siguientes:

- Servicio Médico.
- Planificación preventiva.
- Evaluación y control de riesgos.
- Seguridad laboral.
- Higiene industrial.
- Ergonomía y psicología aplicada.
- Integración de la Prevención en la organización y coordinación.
- Formación e información.
- Mostrador de las oficinas cancha.
- Gripe A
- Actividades del Servicio Mancomunado Prevención de Cajas de Ahorro (SPMCA).
- Disolución del SPMCA.

Seguimiento del plan de actuación de 2009:

Objetivos 2009	Resultado
Formación para “Delegados de Prevención de Riesgos Laborales”.	Pendiente para 2010
Formación presencial para “Gestor en Prevención en la oficina”, de 30 horas.	Pendiente
Implantación de los nuevos criterios y pautas de las evaluaciones/valoraciones de riesgos laborales para el riesgo de atraco.	Realizado
Realización de simulacro de evacuación en el Edificio Central.	Pendiente para 2010

En materia de formación de Prevención de Riesgos Laborales en 2009 destaca lo siguiente:

- Curso de acogida a nuevos empleados sobre Prevención de Riesgos Laborales: 46 personas formadas.
- Curso de Prevención de Riesgos Laborales: 437 empleados aprobados.
- Curso de Prevención de Riesgos Laborales en las oficinas cancha: 82 empleados formados.
- Curso a usuarios de PVD's: 34 empleados formados.
- Formación del Coordinador del área de Prevención de CAN: 9 cursos recibidos en 2009.

Objetivos del plan de actuación de Prevención de Riesgos Laborales de 2010:

Objetivos de Prevención de Riesgos Laborales de 2010

Actualización informe de evaluación de riesgos laborales en oficinas.

Formación en PRL para delegados de Prevención.

Visitas y actualización de informe en oficinas cancha: adaptación mostradores.

Formación en riesgo de atraco para empleados de oficina.

Realización de simulacro de evacuación en el Edificio Central.

Aspecto: formación y educación

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

El promedio de horas de formación en 2009 por empleado fue de 50,6 horas.

Horas de formación	2009	2008	2007
Horas totales de formación	97.846	99.696	96.676

Horas de formación por empleado/año	50,6 h	51 h	51 h
-------------------------------------	--------	------	------

Como se puede ver en el punto “El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad”, dentro del apartado “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”, estos datos de horas de formación por empleado, son muy superiores a los del sector financiero y más todavía respecto a la media de las grandes empresas españolas, sin entrar en la comparación con el resto de empresas. Es de destacar que estas cifras de CAN se mantienen constantes en unos valores tan elevados a lo largo del tiempo. Lo mismo ocurre con los indicadores de inversión en formación que se exponen a continuación:

Inversión en formación:

Inversión formación	2009	2008	2007
Inversión ⁸⁰ total en formación	4.204.769€	4.649.499€	4.354.934€
Inversión en formación por empleado	2.175€	2.358€	2.404€
% de la inversión en formación sobre la masa salarial total	3,42%	3,84%	3,98%

Nº de personas que han promocionado (la formación es un elemento clave para el desarrollo profesional de las personas que componen Caja Navarra):

Nº de personas que han promocionado	2009	2008	2007
Hombres	143	222	271
Mujeres	245	314	291
Total	388	536	562

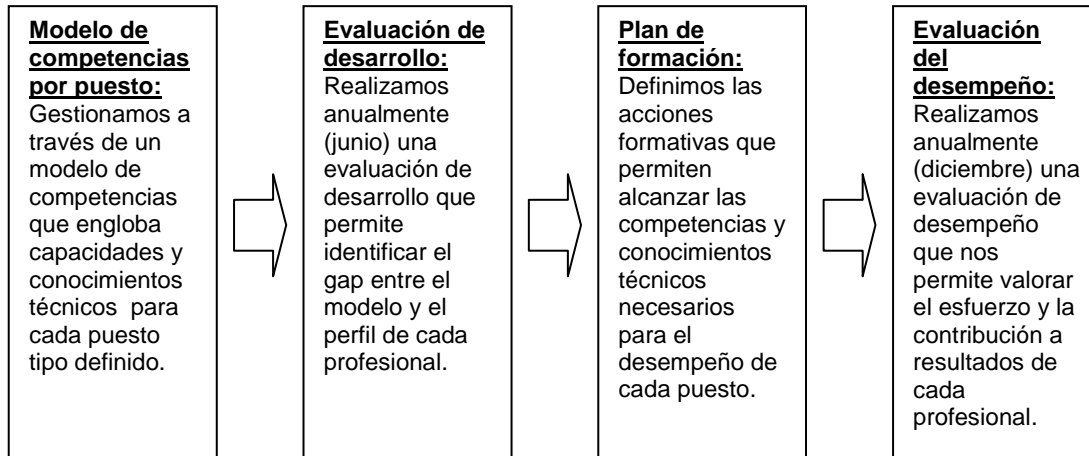
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

El 100% de los empleados está cubierto por los 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.

⁸⁰ Entendemos como “inversión” en formación la suma del “gasto” más el “coste interno” (sueldos de los empleados que han recibido formación en horario de trabajo). En años anteriores habíamos reportado únicamente los gastos.

Papel del Programa de Formación:

Para entender el papel que desempeña el Programa de Formación en la estructura y política de formación y desarrollo nos debemos remitir al siguiente esquema:



En primer lugar, estamos desarrollando un **modelo de competencias** por cada puesto tipo definido en la organización. Este modelo engloba las capacidades y conocimientos técnicos que cada profesional de CAN debe alcanzar dependiendo del puesto que ocupe o del puesto al que quiera llegar.

En segundo lugar, de cara a conocer el mapa de talento de la organización y establecer las necesidades formativas y de desarrollo realizaremos anualmente (junio) una **evaluación de desarrollo** que permitirá identificar el gap entre el modelo y el perfil actual de cada profesional.

En tercer lugar, ponemos en marcha el **Plan de Formación** que permitirá desarrollar y adquirir las competencias y conocimientos técnicos necesarios para el desempeño de cada puesto. Este plan se configura teniendo en cuenta diversas fuentes que ponen de manifiesto las necesidades de la organización. Entre ellas podemos citar: los resultados de la evaluación del desarrollo, reuniones con directivos, cuadros intermedios, agentes sociales y personas muy cercanas a las líneas de negocio, tendencias del mercado y orientación estratégica de CAN.

Por último, con el objetivo de valorar el esfuerzo y la contribución a resultados de cada profesional y poder establecer los diferentes mecanismos de la compensación variable, realizamos anualmente (diciembre) la **evaluación del desempeño**.

Principales características del Plan de Formación:

- Formación **transparente y participativa** que promueve la proactividad mediante la presentación de las acciones formativas en el Portal del Empleado. De esta forma, las personas interesadas podrán conocer los programas relacionados con su puesto y su carrera profesional y además inscribirse directamente en aquellos que deseen realizar.
- Adicionalmente, las personas que lo deseen pueden mostrar interés por desarrollar una **carrera profesional distinta a la definida inicialmente** y conocer y participar en las acciones formativas que le permitan prepararse para avanzar en dicha carrera.
- Se ha desarrollado la **herramienta informática** para gestionar la formación de manera integrada con el resto de los procesos y políticas de la política de recursos humanos de CAN.

Otras iniciativas sobre las que gira la política de formación:

- Sin desaprovechar la fuerte implantación de la formación mixta (intensa en línea y en menor medida presencial) y a distancia, se quiere dar **más intensidad a la formación presencial** dirigida por monitores y formadores internos.
- Se va a prestar especial atención a la formación en oficio bancario, en habilidades comerciales y en el desarrollo de capacidades directivas y de liderazgo.
- Se van a realizar programas formativos más intensos y en menor tiempo y muy conectados con las necesidades formativas del trabajo del día a día.
- Junto a la potenciación de formadores y monitores internos se va a contar con aquellas **firmas de reconocido prestigio en el ámbito formativo** que puedan aportar nuevos aprendizajes y nueva savia a la vida profesional de nuestro colectivo.

Objetivos cuantitativos y cualitativos para 2010:

Principales objetivos cuantitativos:

- Dedicar un cinco por ciento de nuestra jornada laboral anual a acciones formativas.
- Mantener el esfuerzo inversor en porcentaje sobre la masa salarial realizado en los últimos años y que se sitúa en torno al cuatro por ciento.
- Proporcionar a la mitad de nuestros directores de canchas una formación específica en banca de empresas.
- Formar a todos los asesores financieros y gestores en Habilidades Comerciales orientado a incrementar la venta cruzada y a reducir la tasa de abandono de nuestros clientes.
- Formar a todos los asesores de RBC en habilidades comerciales.
- Impartir a todos los directores de cancha talleres de Habilidades Directivas.

Objetivos cualitativos:

- Contribuir a la puesta en práctica de Acelera 2010, sobre todo en lo relacionado con la maximización de la facturación, y con el asentamiento de los nuevos roles de intensificación, integración, recuperación y facilitación.
- Generar aprendizaje al alcance de todo el colectivo para seguir interiorizando y desarrollando de forma innovadora la estrategia de Banca Cívica.
- Prestar especial atención a la formación en aquellos procesos de relación con el cliente que tienen que ver con su vinculación y su fidelización.
- Desarrollar la formación en “oficio”, haciendo especial hincapié en análisis de riesgos, buenas prácticas bancarias y normativa y auditoría.
- Poner a disposición de todas las personas de CAN un catálogo de formación que permita mostrar preferencias formativas de manera voluntaria.

Procesos

La gestión de la formación se realiza con los pasos ya tradicionales de identificación de necesidades formativas, diseño y desarrollo de los programas, impartición y generación de aprendizaje y, finalmente, evaluación de la formación desde el punto de vista del aprendizaje y de la aportación a objetivos y resultados de la caja.

La configuración de un Plan escrito es el reflejo del análisis de necesidades realizado teniendo en cuenta las prioridades de negocio de la caja, las principales brechas en el “expertise” profesional de los distintos colectivos y su propia opinión y la de los agentes sociales.

El Plan se nutre de dos fuentes, en primer lugar del resultado de la propia prospección del área de Desarrollo de Personas y, en segundo lugar, de las peticiones directas de las áreas de Servicio y de Negocio, en función de sus necesidades muy concretas.

Como novedad, destacamos la apertura de una nueva vertiente de formación configurando así un esquema formativo que responde a tres posibilidades:

- 1) **Formación a iniciativa de Desarrollo de Personas y destinada a un colectivo concreto:** en este apartado están incluidas todas las acciones formativas propuestas por DDPP y que van dirigidas a un colectivo concreto de la organización, proponiendo DDPP en colaboración con Negocio o SSCC, las personas que participarán. En este caso es DDPP quien gestiona todo el proceso y lo financia con su presupuesto.
- 2) **Formación a iniciativa de Desarrollo de Personas y destinada a toda persona que quiera participar de manera voluntaria:** se diferencia de la primera en el hecho de que las personas que participan lo hacen mostrando su interés por participar.
- 3) **Formación propuesta por las diferentes áreas de SSCC y de Negocio:** en este apartado se incluyen todas las acciones formativas que son solicitadas por las distintas áreas. Tienen un presupuesto asignado a tal efecto y Desarrollo de Personas únicamente ejerce como supervisor. Se trata fundamentalmente de acciones formativas externas y de carácter puntual y específico realizadas con proveedores de calidad. Se puede representar con el siguiente esquema:

Indicadores de los principales programas de formación

Se presentan en la tabla los principales programas de formación que se cubrieron en 2010 y que contribuyeron al desarrollo de las carreras profesionales de los empleados CAN, junto con el número de participantes en cada uno.

Nº de empleados por programas de formación	2009	2008	2007
Prevención de Riesgos Laborales	293	1.435	---
Prevención Blanqueo de Capitales	313	503	1.146
EFA (Asesoría Financiera)	74	273	161
Inglés	139	125	126
Banca de Empresas	62	95	--
Acceso a la Función Directiva (directores y subdirectores recién nombrados)	40	80	127
CarreraCan (desarrollo directivo)	40	50	50

Ágor@, itinerario formativo online de Caja Navarra:

Píldoras formativas sobre todas las materias que afectan a la entidad a las que acceden todos los empleados.

ÁGOR@	2009	2008	2007
Accesos	40.737	41.033	47.623
Número de usuarios	1.470	1.703	1.993

Ayuda económica para estudios:

Por convenio, todos los empleados disponen de ayuda de estudios por el 90% del precio de la matrícula y libros. En 2009 disfrutaron de la ayuda 228 empleados, por un importe total de 150.217€.

Finalización de carreras profesionales

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

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

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

El 100% de los empleados recibe evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.

A cada persona se le evalúan sus comportamientos en relación a los ideales de Caja Navarra establecidos en su plan estratégico (ver 1.2). El Sistema de Gestión del Desempeño es, por tanto, una herramienta para:

- Conseguir que la estrategia de Banca Cívica se implante, alineando a todos hacia un objetivo común y compartido.
- Poder evaluar y reconocer, de forma justa y equitativa, la aportación de cada persona.
- Focalizar las actuaciones y los comportamientos de todas las personas, alineándolos con los objetivos estratégicos.
- Saber en cada momento qué se espera de cada uno de los miembros de la organización.
- Medir de forma continua, en el puesto y en el desarrollo de las responsabilidades diarias, la adecuación persona-puesto.
- Identificar las posibilidades de las personas, adecuando sus intereses y capacidades a los de la organización.

Se realizan dos procesos de evaluación al año. Desde Desarrollo de Personas se envía a los responsables un correo electrónico con el cuestionario de evaluación, la guía para realizar la evaluación y un plan de mejora. Los responsables deben entrevistarse con sus colaboradores para explicarles la evaluación y ayudarles a comprender qué espera la organización y cómo deben alcanzarse esos objetivos. Conjuntamente deben establecer un plan de mejora de aquellos aspectos que han salido peor valorados y deben establecer un plan de seguimiento. El responsable debe enviar el cuestionario de evaluación debidamente cumplimentado a Desarrollo de Personas para su procesamiento y archivo en el expediente de cada empleado.

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

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Órganos de gobierno: Consejo General.

	2009	2008	2007
Mujeres	20%	19%	17%
Hombres	80%	81%	83%

Comité de Dirección:

	2009	2008	2007
Mujeres	4 (31%)	4 (29%)	1 (10%)
Hombres	9 (69%)	10 (71%)	9 (90%)

Plantilla:

Clasificación por sexo de la plantilla	2009	2008	2007
Mujeres	899 (47%)	926 (47%)	872 (46%)
Hombres	995 (53%)	1.046 (53%)	1.041 (54%)
Edad			
<30	287 mujeres 150 hombres	385 mujeres 227 hombres	418 mujeres 263 hombres
30-40	389 mujeres 384 hombres	344 mujeres 351 hombres	280 mujeres 323 hombres
40-50	145 mujeres 232 hombres	119 mujeres 228 hombres	104 mujeres 229 hombres

>50	78 mujeres 229 hombres	78 mujeres 240 hombres	70 mujeres 226 hombres
-----	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Edad media	2009	2008	2007
Plantilla	38	37	36
Mujeres	35	34	33
Hombres	40	39	39
Directivos	37	36	36
Comité de Dirección	41	41	42

Puestos de la plantilla desglosados por sexo

	2009	2008	2007
Directivos/directores de oficina			
Mujeres	240 (37%)	269 (38%)	235 (35%)
Hombres	411 (63%)	446 (62%)	432 (65%)
Técnicos			
Mujeres	55 (39%)	57 (36%)	50 (37%)
Hombres	87 (61%)	100 (64%)	84 (63%)
Administrativos			
Mujeres	602 (55%)	598 (55%)	585 (53%)
Hombres	490 (45%)	491 (45%)	515 (47%)
Resto			
Mujeres	2 (22%)	2 (18%)	2 (17%)
Hombres	7 (78%)	9 (82%)	10 (83%)

Otras dimensiones de diversidad	2009	2008	2007
Empleados extranjeros	17	18	11
Empleados con discapacidad	6 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 63,20 empleados con discapacidad (1.180.383€). Certificado de Excepcionalidad LISMI.	6 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 54,8 empleados con discapacidad (1.019.736€). Certificado de Excepcionalidad LISMI.	7 + compras a Centros Especiales de Empleo equivalentes a 55 empleados con discapacidad (987.702€). Certificado de Excepcionalidad LISMI.
Mujeres anteriormente desempleadas >35 años	45	45	31

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

La relación salarial del salario base entre las mujeres y los hombres es de 1 a 1 en todas las categorías, pues en Caja Navarra no existe ningún tipo de diferencia entre el salario que perciben los hombres y el que perciben las mujeres en todos los niveles.

Brecha salarial entre géneros

Dentro de la política de transparencia de la entidad y de equidad en las relaciones con sus empleados y clientes, CAN ha tomado la iniciativa pionera en el mundo empresarial de abordar y reportar de forma rigurosa el asunto de la brecha salarial entre géneros.

El concepto de brecha salarial es la diferencia entre los ingresos salariales de los hombres y de las mujeres, expresada en el porcentaje que suponen los ingresos de las mujeres respecto a los de los hombres⁸¹. Es sabido por los estudios sociológicos que, más allá de una igualdad formal entre los salarios de los hombres y las mujeres, existen desigualdades reales entre los ingresos medios de los hombres y de las mujeres, resultado de diversas circunstancias sociales.

Reportamos la brecha salarial por Salario Bruto Hora, que es la forma recomendada por Eurostat y que es la que corrige las diferencias derivadas de reducciones de jornada, permisos, etc. También reportamos la brecha salarial calculada por Salario Bruto Anual, que es la forma de calcular más habitual en las estadísticas disponibles (ver apartado "Indicadores integrados" del Resumen Ejecutivo).

Brecha salarial de género calculada por Salario Bruto Hora

Edad	2009			2008			2007		
	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
<30	24,86	22,20	89%	25,00	22,08	88%	23,17	21,24	92%
31-40	35,98	29,04	81%	37,73	30,03	80%	36,23	29,39	81%
41-50	47,32	30,83	65%	48,61	33,43	69%	46,64	34,52	74%
>50	43,50	41,57	96%	45,55	39,52	87%	43,96	37,64	86%
Total	38,68	28,23	73%	39,13	27,96	71%	36,90	26,76	73%

Brecha salarial de género calculada por Salario Bruto Anual

Edad	2009			2008			2007		
	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
<30	36.223	32.177	89%	35.822	31.428	88%	31.596	28.249	89%
31-40	53.911	42.348	79%	55.825	42.778	77%	52.429	39.455	75%
41-50	69.126	41.986	61%	70.952	46.866	66%	68.276	48.364	71%
>50	65.189	61.557	94%	68.203	58.484	86%	66.304	56.056	85%
Total	57.388	40.709	71%	57.621	39.907	69%	53.664	36.479	68%

⁸¹ Commission of the European Communities. 2007. *Tackling the pay gap between women and men*.

Los datos muestran que la brecha salarial tiene una dimensión importante en CAN y que en términos de Salario Bruto Hora, aunque en Salario Bruto Anual ha mejorado el 3%.

De forma comparativa, como se ve en el apartado de “El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad”, CAN tiene una brecha salarial de género similar a la del sector financiero español y ligeramente superior a la media de las empresas españolas. En contraste, hay que resaltar que los salarios de las mujeres de CAN fueron un 15,5% superiores a los del sector financiero y más que duplican los salarios medios de las mujeres de las empresas españolas.

La implantación en profundidad del Plan Mujer que se aprobó en 2007, la estructuración del área de ‘Pluralcan’ y del amplio conjunto de medidas de conciliación (LA8) han de repercutir positivamente en la brecha salarial de género.

Derechos humanos

Información sobre el enfoque de la Dirección

- **Prácticas de inversión y aprovisionamientos**

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

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

- **No discriminación**

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

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

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

- **Libertad de asociación y convenios colectivos**

En Caja Navarra existe plena libertad de asociación y las relaciones laborales se regulan mediante convenios colectivos.

- **Prevención del trabajo forzoso y obligatorio**

En sentido estricto, dado el marco regulador de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo de la plantilla, especificadas tanto en los propios contratos de trabajo como en el Convenio Colectivo que rige las relaciones laborales de la entidad, no hay riesgo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Con el objetivo de la mejora constante de las condiciones de salud y seguridad para todos los trabajadores, se han implantado programas de prevención y políticas de seguridad que se han traducido en una baja tasa de accidentes laborales y un índice de absentismo de los más bajos de cualquier sector.

Caja Navarra está adherida a los Principios del Pacto Mundial. Uno de los principios establece que “la empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”, un compromiso que CAN traslada a los proveedores mediante cláusulas en los contratos.

Asimismo, cabe decir que Caja Navarra no ha realizado operaciones en las que haya riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación.

- **Quejas y procedimientos conciliatorios**

Existen procedimientos de comunicación y diálogo con los grupos de interés, así como mecanismos de defensa de derechos laborales y derechos de los clientes ya reflejados en otros apartados de esta memoria.

Respecto a procedimientos conciliatorios, Caja Navarra se somete, como no podría ser de otra manera, a lo establecido en el Convenio Colectivo y a la legislación vigente.

- **Prácticas de seguridad**

La política de prevención que asume Caja Navarra para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores, sin reparar en el nivel de protección necesario y la consecución de los fines establecidos. Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.

- **Derechos de los indígenas**

Dado que Caja Navarra sólo opera en España, no se considera de aplicación este apartado.

Objetivos y desempeño

Caja Navarra incluye de manera sistemática en sus contratos y pliegos de contratación con proveedores, cláusulas de compromiso con los Principios del Pacto Mundial. Por tanto, se ha logrado el objetivo y se ha incluido la exigencia de apoyo y respeto de los derechos humanos en todas las relaciones contractuales.

A nivel interno, definimos como mínimos en nuestro código ético y de conducta los máximos del cumplimiento responsable y legal convencional, considerando implícito a Caja Navarra el respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral vigente.

Asimismo, a través de los proyectos sociales de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’, Caja Navarra atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, que pueden ser objeto de vulneración de derechos (ver 4.16, 4.17 y EC1).

Política

Caja Navarra garantiza el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable garantiza los DDHH y en el que el Convenio Colectivo vigente en la entidad garantiza los derechos laborales de sus trabajadores. En este sentido, asume como mínimos en su actuación el más estricto cumplimiento de la legislación laboral. No existen riesgos latentes de incumplimiento en materia de derechos humanos.

El compromiso con los derechos humanos lo extiende a sus proveedores a través de las cláusulas contractuales de compromiso con los Principios del Pacto Mundial, e internamente queda recogido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra.

Caja Navarra tiene un modelo de banca universal basado en el principio de no discriminación. Asimismo, a través de su Obra Social, atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, aludiendo a prácticas de no discriminación y accesibilidad.

Responsabilidad de la organización

Todos los trabajadores han realizado un itinerario formativo en el que se hace especial hincapié en los valores e ideales que guían la actuación de CAN y están comprometidos con la gestión ética en su desempeño laboral, tal y como lo refleja el Código Ético y de Conducta. Dado el carácter y el ámbito de actuación de la entidad, no existe un responsable directo de derechos humanos por no existir riesgos latentes en sentido de incumplimiento de los mismos en la relación de Caja Navarra con sus empleados o proveedores, aunque el Comité del Código Ético y de Conducta resolvería sobre cualquier vulneración del mismo.

Formación y sensibilización

Toda la plantilla tiene acceso a información sobre el Pacto Mundial en la intranet de Caja Navarra y, asimismo, todos ellos han recibido formación acerca del programa 'Tú eliges: tú decides', que engloba el aspecto esencial de la práctica de Caja Navarra respecto a los derechos humanos.

Evaluación y seguimiento

El incumplimiento de la cláusula de compromiso con los Principios del Pacto Mundial es un motivo de rescisión de contrato con los proveedores de CAN. No se han dado casos de incumplimiento. No se han detectado riesgos de incumplimiento de los derechos humanos para los empleados.

Información contextual adicional

Existencia en el marco jurídico de libertad de asociación y representación sindical. Caja Navarra garantiza dichos derechos a sus empleados y facilita espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades sindicales. Asimismo, realiza completos reconocimientos médicos a todos los empleados para garantizar el derecho a la salud de sus empleados.

Indicadores del desempeño de derechos humanos

Aspecto: **prácticas de inversión y abastecimiento**

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

Caja Navarra aplica a sus inversiones la misma política respecto de los derechos humanos que rige en su ámbito interno: garantizar la máxima protección de los mismos, exigir un comportamiento ético en todas sus relaciones y asumir como mínimos el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión de CAN. Datos: ver FS1, FS2, FS3 y FS11.

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

Caja Navarra exige contractualmente a sus proveedores un compromiso de cumplimiento con los diez Principios del Pacto Mundial y, por consiguiente, de apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, que se incluye en la gran mayoría de los contratos y fórmulas de contratación que la entidad suscribe.

HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

La Banca Cívica consiste en esencia en la aplicación de los derechos humanos a la actividad financiera. En ese sentido amplio, se puede entender que todos los empleados de CAN han recibido formación sobre derechos humanos por todos los medios formales e informales existentes en la organización. En 2009 se dedicaron una estimación de 22.255 horas a la formación específica relacionada con derechos humanos. Asimismo, 149 empleados recibieron formación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales, con un total de 298 horas.

Aspecto: no discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Durante el año 2009 no se ha producido ningún incidente de discriminación en Caja Navarra.

En caso de que existiera un incidente de discriminación por razón de sexo, el Protocolo de Prevención Contra el Acoso y la Discriminación por Razón de Sexo vigente en Caja Navarra establece un procedimiento de denuncia específico que garantiza la total confidencialidad, intimidad y dignidad de las personas afectadas.

En caso de existir un incidente de otro tipo que pueda suponer una violación de lo establecido en el Código Ético y de Conducta de Caja Navarra, también existe un procedimiento de denuncia con las mismas salvaguardas que el establecido en caso de discriminación por razón de sexo.

Todos los clientes y empleados han de recibir un trato de igualdad, según lo establece el Código Ético y de Conducta.

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Ninguna.

Aspecto: explotación infantil

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ninguna.

Aspecto: trabajos forzados

HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ninguna.

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Caja Navarra contrata al personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas por la Dirección General de la Policía que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Ninguno. Debido a que el ámbito geográfico de actuación de Caja Navarra es España, este indicador no resulta de aplicación práctica a la entidad.

Sociedad

Información sobre enfoque de gestión

Toda la actividad de CAN es Banca Cívica y ésta gira en torno a la creación de comunidad: la Comunidad de la Banca Cívica, formada por la propia CAN y sus profesionales, los clientes eligiendo los proyectos sociales que deciden apoyar, las entidades sociales que presentan los proyectos sociales y la sociedad general como beneficiaria. Por ello, toda la información sobre la materia ya la hemos proporcionado en los apartados “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”, “1. Estrategia y análisis”, “2. Perfil de la organización” y “Dimensión de impacto de los productos y servicios”.

Indicadores del desempeño de Sociedad

Aspecto: comunidad

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

La nueva forma de hacer finanzas que propone Caja Navarra, en la que los clientes tienen nuevos derechos y deciden el destino del 100% de la Obra Social, está teniendo un impacto muy positivo que se está articulando en torno a la Comunidad de la Banca Cívica (aproximadamente un millón de personas, formada por los clientes de CAN y los miembros de

entidades que presentan proyectos sociales), cuyos indicadores más relevantes están expuestos en el apartado “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC” de esta memoria (Indicadores sintéticos de la Banca Cívica).

FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desaventajadas, por tipos [*Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type*].

Ver “El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad” y 2.8.

FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros [*Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people*].

Las iniciativas de CAN para la integración de personas desfavorecidas se explican en los indicadores correspondientes principalmente en “Estrategia, análisis y principales magnitudes de RSC”, EC1, FS1 y FS2. El conjunto de todo ello constituye la acción global de CAN de integración social.

Aspecto: **corrupción**

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Caja Navarra lleva a cabo auditorías externas que evalúan el cumplimiento de los sistemas de Prevención del Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de esta auditoría es que el Sistema integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo Caja Navarra cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española.

El Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales de CAN está reconocido en comparativas del Banco de España como uno de los mejores del sector.

En el año 2009, se han analizado todas las unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Asimismo, en 2009 se realizaron 8 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.

Riesgos relacionados con la corrupción	2009	2008	2007
Nº unidades de negocio analizadas	Todas	Todas	Todas
Porcentaje de unidades analizadas	100%	100%	100%
Comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo	8	8	11

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

El 6,23% de los empleados recibieron en 2009 formación específica en las políticas y procedimientos anticorrupción. Ver también LA11.

De forma más general, todos los empleados de Caja Navarra tienen el derecho y el deber de conocer los diferentes códigos existentes en materia de lucha contra la corrupción. Están a disposición de los empleados y del público en general los reglamentos que a este respecto deben seguir los empleados (Código Ético y de Conducta, Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, y el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales) en la página web de Caja Navarra, cajanavarra.es.

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante 2009, CAN no ha advertido ningún incidente de corrupción con empleados, por lo que no hubo que adoptar ninguna medida.

Medidas en respuesta a incidentes de corrupción	2009	2008	2007
Incidentes de corrupción	0	3	2
Medidas adoptadas	Ninguna	Despido disciplinario. En uno de los tres casos antes de comunicar el despido el empleado solicitó la baja voluntaria.	Despido disciplinario

Aspecto: **política pública**

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

Cualquier relación de Caja Navarra con la Administración se desarrolla siguiendo el principio de legalidad y en el marco de la actuación ética y socialmente responsable, respetando las pautas de conducta establecidas en los códigos de comportamiento de la entidad, siendo sus actuaciones fiscalizables y fiscalizadas públicamente. Caja Navarra publica anualmente un Informe Anual de Gobierno Corporativo en el que, entre otras cosas, podemos encontrar información acerca de su relación con la Administración.

Se puede consultar en: <http://www.cajanavarra.es/es/conocenos/informacion-para-inversores/informe-anual-de-gobierno-corporativo/>

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Caja Navarra no dona ninguna cantidad para financiar a ningún partido político.

A este respecto, hemos de señalar que la Comisión Ejecutiva de Caja Navarra conoce y aprueba las concesiones de créditos, avales y garantías a los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de Caja Navarra, garantizando que éstos se conceden conforme a condiciones de mercado. Estas operaciones son descritas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y las transcribimos aquí.

A lo largo del ejercicio 2009, se concedió con fecha 19/02/2009 un préstamo personal al grupo político Aralar con fecha de vencimiento 19/08/2009, por un importe de 110.000 euros, y que fue cancelado con fecha 31/07/2009.

Por otra parte, la situación actual de los créditos a los grupos políticos que reúnen las características señaladas es la siguiente:

Partido Socialista Obrero Español (PSN/PSOE):

- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 19/04/2001 y fecha de vencimiento 19/04/2022, por un importe de 53.600 euros a un tipo de interés de 4,57%, sin periodo de carencia, que presenta un saldo a 31/12/2009 de 39.089,71 euros y un saldo amortizado de 14.470,22 euros.
- Préstamo hipotecario sobre local comercial concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 24.000 euros a un tipo de interés de 2,92%, sin periodo de carencia, que presenta un saldo a 31/12/2009 de 17.880,20 euros y un saldo amortizado de 6.119,80 euros.
- Préstamo hipotecario sobre oficinas concedido con fecha 16/12/2002 y fecha de vencimiento 16/12/2022, por un importe de 21.000 euros, a un tipo de interés de 2,92%, sin periodo de carencia, que presenta un saldo a 31/12/2008 de 15.645,26 euros y un saldo amortizado de 6.119,80 euros.
- Préstamo personal concedido con fecha 19/04/2007 y con vencimiento en 2011, al 5,75% de interés, con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 70.000 euros, fue cancelado con fecha 29 de julio de 2009.
- Préstamo hipotecario concedido con fecha 17/01/2007 y con vencimiento en 2022, al 6,25% de interés, con un periodo de carencia de 0 meses, y por un importe total de 120.000 euros, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2009 de 103.667,06 euros y un saldo amortizado de 16.332,94 euros.

Aralar:

- Préstamo personal libre concedido con fecha 05/10/2007 y con vencimiento en 2011, por un importe de 230.000 euros, al 2,73% de interés, sin periodo de carencia, presentando un saldo a 31 de diciembre de 2009 de 112.610,86 euros y un saldo amortizado de 117.389,14 euros.

Convergencia de Demócratas de Navarra:

- Un aval con fecha 04/01/2005 por un importe de 25.956 euros y que a fecha 31/12/2009 continúa vigente.

Izquierda Unida de Navarra:

- Crédito hipotecario concedido con fecha 30/0/2006 y con vencimiento el 30/03/2021, por un importe de 157.000 euros, al 2,24% de interés, con un periodo de carencia de 16 meses, que presenta un saldo a 31/12/2009 de 129.237,72 euros y un saldo amortizado de 27.762,28 euros.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Ninguna.

Aspecto: Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Ninguno.

Responsabilidad sobre productos

Información sobre el enfoque de la Dirección

Objetivos y desempeño

Caja Navarra cuenta voluntariamente con su propio “Código Ético en Materia de Publicidad”, en vigor desde 2008, en el que se encuentran los principios de actuación y normas que deben seguir todos los formatos de publicidad que emita Caja Navarra. Los principios que rigen la emisión de publicidad por parte de CAN, aprobados por la Dirección en este Código son:

- Transparencia y veracidad. Caja Navarra no realizará publicidad que, por razón de la inexactitud de los datos principales o secundarios contenidos en ella, su ambigüedad, omisiones deliberadas u otras circunstancias, se pueda considerar como engañosa o pueda inducir a error en los destinatarios.
- Respeto por los valores, principios y derechos reconocidos en la Constitución, y a la legalidad vigente.

- Buena fe. La publicidad de Caja Navarra nunca constituirá un medio para abusar de la buena fe de sus potenciales clientes.
- No discriminación por razón de sexo, raza, orientación sexual, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia que sugiera en la publicidad una discriminación que atente contra la dignidad de la persona.
- Respeto del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen en todas las publicidades de Caja Navarra.
- Proteger a los niños, adolescentes y otros colectivos que requieran especial atención. La publicidad será muy cuidadosa y en ningún caso explotará la inexperiencia, ingenuidad o credulidad de colectivos especialmente sensibles.
- Respeto al buen gusto, no incitación a comportamientos ilegales ni a la violencia. En ningún caso Caja Navarra realizará una publicidad que pueda atentar contra los criterios imperantes del buen gusto, o que incite a comportamientos ilegales o violentos.
- Respeto al medio ambiente. La publicidad de Caja Navarra no alentará o incitará comportamientos que sean incompatibles con el desarrollo sostenible y/o perjudiquen al medio ambiente.

Toda publicidad que contravenga estos principios no será emitida. Asimismo, ante cualquier cuestión que se plantee en relación con la aplicación o incumplimiento de los mismos, el Comité del Código Ético y de Conducta será el órgano encargado de dirimirlos de acuerdo con sus competencias.

La iniciativa de incorporar un nuevo producto al catálogo de Caja Navarra se origina a partir de una necesidad del cliente detectada desde cualquier punto de la organización. Una vez detectada esa necesidad, se pone en marcha el Comité de Productos, que tiene como objetivo y responsabilidad lanzar los productos con la mayor brevedad y perfección posible. El Comité es ejecutivo si bien la sanción última del producto corresponde a la Dirección. El objetivo del Comité es analizar los enfoques de tipo legal, reputacional, fiscal, de crédito, de tipo de interés, operacional, y todos aquellos aspectos que afecten al producto que se lanza, aportando, en su caso, las soluciones para hacer viable que el producto esté en el mercado en el menor tiempo posible respetando escrupulosamente la normativa legal y adecuándose a la filosofía y política de Caja Navarra.

Cuando desde cualquier área de Caja Navarra se decide lanzar o comercializar un nuevo producto al mercado, se inicia un procedimiento estandarizado que finalizará con la sanción positiva o negativa de la dirección y, por lo tanto, su comercialización o no.

La unidad que plantea la iniciativa envía el documento al departamento de organización que, inmediatamente, lo pone a disposición de todos los integrantes del Comité de Productos. Cada una de las unidades deberá analizar el producto propuesto y reflejar por escrito su decisión respecto a los temas de su competencia.

Para garantizar el más estricto cumplimiento normativo y su adecuación a la legislación vigente y a los intereses y necesidades de los clientes, forman parte del Comité los departamentos de Asuntos Legales, Cumplimiento Normativo y Auditoría. Ésta es la composición del Comité:

- Marketing.
- organización y Tecnología.
- Auditoría.
- Cumplimiento Normativo.
- Asuntos Legales.
- Asesoramiento Fiscal.
- Riesgos.
- Desintermediación y mercados.

- Departamento de Contabilidad.
- Medios de pago y Financiación Personal.
- Área Comercial.
- Desarrollo Lingüístico.

Política

El segmento tradicional de CAN son las economías domésticas, y éste ha sido el segmento prioritario desde la creación de la entidad. También se considera segmento prioritario a las empresas y se han llevado a cabo importantes esfuerzos para su captación y vinculación. Asimismo, se llevan a cabo subsegmentaciones con el objetivo de ofrecer siempre el producto más adecuado a cada tipo de cliente. Ejemplos de subsegmentaciones que se contemplan son: a nivel de particulares: mayores, nuevos residentes, niños y jóvenes; y a nivel de empresa: comercios, empresas industriales y financiación inmobiliaria. Vinculado al Plan Cantera se han definido dos territorios de vanguardia: mujer y emprendedores, para los que se desarrolla una amplia batería de productos específicos.

Caja Navarra realiza una labor sistemática para identificar y anticipar los avances que se producen en el mercado y la competencia. En línea con el rol de pionera que la entidad adopta, sus esfuerzos se centran más en la anticipación de los avances a través de foros de vanguardia y labores de investigación que en el seguimiento de la competencia, si bien tiene articulado un sistema para estar adecuadamente informada de las estrategias y productos de los competidores.

Responsabilidad de la organización

La persona responsable del departamento de organización es la encargada de la dirección del Comité de Productos y quien debe convocarlo, desarrollarlo y hacer el seguimiento. La sanción final corresponde a la Dirección de la entidad.

Formación y sensibilización

El itinerario formativo de los nuevos empleados que les permite alcanzar un conocimiento global de Caja Navarra y de los productos y servicios que ofrece a los clientes ha sido descrito en el apartado LA11 de esta memoria.

Evaluación y seguimiento

Corresponde al área de organización la coordinación y seguimiento de las acciones que se hayan acordado que debe realizar cada área para conseguir que el producto final se desarrolle tal y como se ha especificado y previsto en el Comité de Productos. Cada producto debe contar con la correspondiente sanción definitiva por la Dirección, con las siguientes responsabilidades:

- El Director General Adjunto del área de Financiación de empresas sanciona los productos relacionados con las empresas.
- El Director General Adjunto del área de Particulares sanciona el resto de productos.

Quedan excluidos del seguimiento del Comité los siguientes productos, por su exclusividad:

- Los definidos para un único cliente:
 - Productos de Banca Privada.
 - Productos específicos para una empresa.
- Productos de Financiación Personal.
- Los englobados en líneas ya existentes y que utilicen canales habituales.
- Productos cerrados para colectivos determinados: es suficiente con el visto bueno del departamento de Créditos y contactar con Marketing para el lanzamiento de la publicidad.

Información especial del Sector de Servicios Financieros

Aspecto: **etiquetado de productos y servicios** [Product and Service Labeling]

FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros [*Policies for the fair design and sale of financial products and services*].

Ver “Información sobre el enfoque de la Dirección”.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspecto: **Salud y seguridad del cliente**

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Dada la naturaleza financiera de los productos y servicios que Caja Navarra ofrece a sus clientes, éstos no tienen componentes que puedan afectar directamente a la salud de los clientes. En este sentido, CAN ofrece a sus clientes los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y expectativas. Por tanto, las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de Caja Navarra se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la entidad. Caja Navarra dispone de completos sistemas y servicios que velan por la seguridad del cliente.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Ninguno.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Existe en Caja Navarra un Comité de Productos que tiene como misión adecuar cada uno de sus productos, además de la política comercial de la Caja, al cumplimiento normativo. A tal fin, este Comité está compuesto por las diferentes áreas de Caja Navarra y, especialmente, por los departamentos de Asesoría Jurídica y de Cumplimiento Normativo que velan para que tanto el producto como el resto de acciones –publicitarias, contractuales, etc.– cumplan escrupulosamente con todos los requisitos legales.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No ha habido ningún incumplimiento durante el periodo de cobertura de la memoria.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Ver el apartado 4.17 de la presente memoria.

FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios [*Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary*].

‘Tribucan. ¡La tribu la emprende!’.

TribuCan es un proyecto educativo de emprendimiento derivado del espíritu pionero de la Banca. En el curso 2009/2010 se ha extendido a 54 colegios de Navarra (25), Madrid (10), País Vasco (8), La Rioja (5), Cataluña (4) y Aragón (2), con la participación de 2.750 alumnos entre 12 y 16 años. El curso 2009/2010 es la tercera edición de Tribucan, que comenzó en 2007/2008 con una experiencia piloto en 8 colegios.

TribuCan está avalado por el conocido profesor y filósofo José Antonio Marina, dirigido por profesionales de CAN y apoyado por un equipo de empresarios emprendedores (programa Eurecan), profesores y pedagogos.

Esta iniciativa, pionera en el mundo educativo, pretende involucrar a la sociedad (tribu) en el fomento del emprendimiento de los chicos y de las chicas basado los valores cívicos, en el marco de las competencias básicas establecidas en la LOE. En Tribucan participan personalmente 108 directivos de CAN del más alto nivel, incluido el Director General, quienes entran en las aulas y colaboran con el alumnado en el proyecto de creación de la empresa. Participan asimismo 54 empresarios emprendedores, quienes realizan el trabajo de tutores de los alumnos en su proyecto.

Ello se plasma en desarrollar un proyecto de creación de una empresa de venta de bolsas de tela ecológicas para destinar el beneficio final al Centro de Educación Técnico-Productiva de Lima (Perú), gestionado por la UNESCO. Se pretende implicar en este proyecto a instituciones educativas, entes culturales, asociaciones familiares, agrupaciones juveniles, partidos políticos... y a toda aquella persona que esté interesada en apoyar esta iniciativa.

Tribucan	2009/2010	2008/2009	2007/2008
Nº colegios participantes	54	32	8
Nº de alumnos participantes	2.750	1.660	416
Nº directivos de CAN participantes	108	68	16
Nº de horas dedicadas por los directivos CAN	702	680	80
Nº de empresarios tutores	54	20	8

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

El procedimiento estándar utilizado por el departamento de marketing es que todas las “publicidades” de producto, cuando llevan un tipo de interés, deben de ser aprobadas por el departamento de Economía del Gobierno de Navarra, para publicidades en Navarra. En el ámbito estatal, al igual que el resto de entidades, tenemos que presentar la publicidad al Banco de España y obtener su aprobación antes de ser publicado en los medios.

Esto es extensible al caso de fondos de inversión y la aprobación por parte de la CMNV, y en el caso de seguros y la dirección nacional de seguros.

Caja Navarra cuenta voluntariamente con su propio “Código Ético en Materia de Publicidad”. Además de ello, con respecto a otros códigos o procedimientos, aparte de contar con el conocimiento de los distintos códigos del buen hacer, nos basamos fundamentalmente en el conocimiento que nos otorga la experiencia y la utilización a raudales del sentido común, arma fundamental en el marketing actual.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No ha habido ningún tipo de incidente durante el periodo de tiempo que cubre la memoria.

Aspecto: Privacidad del cliente

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

En el año 2009, se han producido 12 reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

	2009	2008	2007
Reclamaciones debidamente fundamentadas por privacidad y datos personales de los clientes	12	9	8

No ha ido ninguna de estas reclamaciones a la Agencia de Protección de Datos ni se nos ha abierto algún expediente por ellas.

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

No existe ninguna multa, significativa o no, durante el periodo de cobertura de la presente memoria.

ANEXO I

Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias de los dos últimos ejercicios (individual)

Balance de Situación de los dos últimos ejercicios (individual) (Antes de la distribución de resultados)

En miles de euros

ACTIVO	2009	2008
Caja y depósitos en bancos centrales	1.264.182	262.261
Cartera de negociación	35.191	18.889
Activos financieros disponibles para la venta	2.904.462	2.594.688
Valores representativos de deuda	2.801.890	2.499.169
Instrumentos de capital	102.572	95.519
Inversiones crediticias	13.698.709	14.492.601
Depósitos en entidades de crédito	213.144	1.014.875
Crédito a la clientela	13.485.565	13.477.726
Promemoria: prestados o en garantía	747.365	959.585
Cartera de inversión a vencimiento	253.262	255.735
Derivados de cobertura	180.034	87.209
Activos no corrientes en venta	51.141	21.437
Participaciones	408.446	397.963
Entidades de asociadas	2	5.770
Entidades multigrupo	5.789	4.508
Entidades del grupo	402.655	387.685
Contratos de seguros vinculados a pensiones	897	781
Activo material	505.678	532.436
Inmovilizado material	459.897	520.048
De uso propio	445.011	505.089
Inversiones mobiliarias	-	14.959
Afecto a la Obra Social	14.886	12.388
Inversiones inmobiliarias	45.781	
Activo intangible	25.207	19.858
Activos fiscales	51.063	58.530
Otros activos	6.184	5.359
TOTAL ACTIVO	19.384.456	18.747.747

PASIVO	2009	2008
Cartera de negociación	80.485	36.745
Derivados de negociación	80.485	36.745
Pasivos financieros a coste amortizado	17.914.256	17.420.316
Depósitos de bancos centrales	601.650	1.282.857
Depósitos de entidades de crédito	1.544.216	757.612
Depósitos de la clientela	13.232.925	13.613.349
Débitos representados por valores negociables	1.946.386	1.550.594
Pasivos subordinados	505.236	152.201
Otros pasivos financieros	83.843	63.703
Derivados de cobertura	40.848	33.742
Provisiones	129.816	131.386
Para pensiones y obligaciones similares	101.121	97.075
Provisiones para impuestos y otras contingencias	3.000	6.000
Para riesgos y compromisos contingentes	11.023	14.717
Otras provisiones	14.673	
Pasivos Fiscales	3.934	6.801
Fondo de Obra Social	15.194	15.447
Otros pasivos	21.725	16.770
TOTAL PASIVO	18.206.258	17.660.487
PATRIMONIO NETO	2009	2008
Ajustes por valoración	-31.021	-45.510
Fondos propios	1.209.219	1.132.770
Capital o fondo de dotación	3	3
Reservas	1.087.667	982.754
Resultados del ejercicio	121.549	150.013
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.178.198	1.087.260
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	19.384.456	18.747.747

Cuenta de pérdidas y ganancias de los dos últimos ejercicios

En miles de euros

	2009	2008
Intereses y rendimientos asimilados	647.790	828.778
Intereses y cargas asimiladas	(379.321)	(577.803)
A) MARGEN DE INTERESES	268.470	250.975
Rendimiento de instrumentos de capital	14.546	91.677
Comisiones percibidas	71.268	79.182
Comisiones pagadas	(7.520)	(8.865)
Resultados de operaciones financieras	53.801	(3.094)
Diferencias de cambio (neto)	1.334	1.779
Otros productos de explotación	8.851	8.974
Otras cargas de explotación	(10.040)	(6.577)
B) MARGEN BRUTO	400.710	414.051
Gastos de administración	(191.672)	(192.415)
Gastos de personal	(127.895)	(128.829)
Otros gastos administrativos	(63.777)	(63.586)
Amortización	(27.808)	(27.808)
Dotación a provisiones (neto)	(33.209)	(17.138)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	(71.887)	(104.387)
C) RESULTADOS DE ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	88.981	72.303
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		
Resultados en activos corrientes	45.393	74.748
Resultados en activos no corrientes	1.557	3.181
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	135.931	150.232
Impuestos sobre beneficios	(14.382)	(219)
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	121.549	150.013

ANEXO II

Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Informe de Progreso

La presente Memoria de Responsabilidad Social 2009 constituye asimismo el Informe de Progreso anual de la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), al que Caja Navarra está adherida desde el año 2005 y con el que anualmente renovamos el compromiso e informamos por este medio del progreso en la aplicación de sus principios.

Destacamos que, anteriormente, el Informe de Progreso de Caja Navarra, elaborado bajo la forma de Memoria de Responsabilidad Social, ha sido calificado con la más alta calificación (Notable Communication on Progress).

Área temática	Principios	Contenido	Ver indicadores
Derechos humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, HR1-9, SO5, PR1-2, PR8, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Derechos humanos	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-9, SO5, FS2, FS3, FS4, FS5, FS11, FS13, FS14
Derechos laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4-5, HR1-3, HR5, SO5, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Derechos laborales	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7, SO5, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Derechos laborales	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6, SO5, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Derechos laborales	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13,-14, HR1-4, SO5, FS1, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Medio ambiente	Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Medio ambiente	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-30, SO5, PR3-4, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Medio ambiente	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, SO5, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11
Anti-corrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-6, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS10, FS11

ANEXO III

Índice del contenido GRI

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Pág.
VERIFICACIÓN EXTERNA (EXTERNAL ASSURANCE)	4
CARTA DE ENRIQUE GOÑI, CONSEJERO DELEGADO DE CAJA NAVARRA	15
ESTRATEGIA, ANÁLISIS Y PRINCIPALES MAGNITUDES DE RSC	17
Hechos más destacados de 2009	17
Creación del grupo Banca Cívica	17
Redes Banca Cívica: una nueva unidad de negocio	17
Implantación de la RSC en pymes, en colaboración con el ICO	17
La estrategia de Banca Cívica	18
Innovación social: los derechos de nuestros clientes	18
Innovación social: las obligaciones de Caja Navarra	19
Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Caja Navarra, certificado externamente según la Norma SGE21	20
Indicadores principales	20
Indicadores sintéticos de la Banca Cívica	20
Cuadro Central de Indicadores (CCI-RSC)	21
El desempeño de CAN comparado con el contexto de la sostenibilidad: indicadores integrados	25
Grado de cumplimiento de los objetivos para 2009	30
Principales objetivos para 2010	32
Mejoras en el reporting de RSC de Caja Navarra	33
CONTENIDOS DE LA MEMORIA EN FORMATO GRI	36
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	36
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	36
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	36
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	38
2.1. Nombre de la organización	38
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	38
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	38
2.4. Localización de la sede principal de la organización	39
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	39
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	39
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	40
2.8. Dimensiones de la organización informante	42
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	44
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	45

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	48
Perfil de la memoria	48
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario)	48
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	48
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	48
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	48
Alcance y cobertura de la memoria	48
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	48
3.6. Cobertura de la memoria	51
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	51
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	52
3.9. Técnicas para la medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	52
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	53
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	53
Índice del contenido el GRI	53
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	53
Verificación [Assurance]	54
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria [<i>Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report</i>]	54
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	55
Gobierno	55
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	55
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)	57
4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del más alto gobierno que sean independientes o no ejecutivos	57
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	57
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)	58
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	59
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	60

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	61
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	62
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	63
Compromiso con iniciativas externas	63
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	63
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	64
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	64
Participación de los grupos de interés	65
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	65
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	65
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	65
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	70
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	88
DIMENSIÓN: IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	88
Información sobre el enfoque de gestión	88
Información específica del sector de servicios financieros sobre el enfoque de gestión	88
FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio [<i>Policies with specific environmental and social components applied to business lines</i>]	88
FS2 Procedimientos para evaluar y revisar los riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio [<i>Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines</i>]	93
FS3 Procesos para controlar la implementación y el cumplimiento por los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones [<i>Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions</i>]	95
FS4 Proceso(s) para la mejora de la competencia del personal para implementar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales que se aplican en las líneas de negocio [<i>Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines</i>]	95
FS5 Interacciones con clientes, con entidades en las que se ha invertido o con socios de negocio acerca de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales [<i>Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities</i>]	96
Indicadores del impacto de los productos y servicios	96
Aspecto: Portafolio de productos	96

FS6 Porcentaje del portafolio de líneas de negocio por regiones, por tamaño (p. ej. micro/pyme/grande) y por sector [<i>Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector</i>]	96
FS7 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias [<i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose</i>]	96
FS8 Valor monetario de los productos y servicios designados para proporcionar beneficios ambientales específicos, por líneas de negocio y por materias [<i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit por each business line broken down by purpose</i>]	97
Aspecto: Auditoría	97
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo [<i>Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures</i>]	97
Aspecto: Propiedad de activos	98
FS10 Porcentaje y número de empresas de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales [<i>Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues</i>]	98
FS11 Porcentaje de activos sujetos a revisión, positiva o negativa, ambiental o social [<i>Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening</i>]	98
FS12 Política(s) de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tiene derecho de voto o de recomendación de voto [<i>Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting</i>]	99
DIMENSIÓN ECONÓMICA	99
Información sobre el enfoque de gestión	99
Indicadores del desempeño económico	100
Aspecto: Desempeño económico	100
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	100
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	104
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	104
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	106
Aspecto: Presencia en el mercado	107
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	107
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	108
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	108
Aspecto: Impactos económicos indirectos	108

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	108
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	109
DIMENSIÓN AMBIENTAL	111
Información sobre el enfoque de gestión	111
Indicadores del desempeño ambiental	114
Aspecto: Materiales	114
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	114
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	115
Aspecto: Energía	115
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	115
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	116
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	117
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	117
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	117
Aspecto: Agua	118
EN8 Captación total de agua por fuentes	118
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	118
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	118
Aspecto: Biodiversidad	119
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	119
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	119
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	119
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	120
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	120
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	120
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	120
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	121
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	123
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	123
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	123
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	123
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	123
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos	124

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	124
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	124
Aspecto: Productos y servicios	124
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	124
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	125
Aspecto: Cumplimiento normativo	125
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	125
Aspecto: Transporte	125
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	125
Aspecto: General	126
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	126
DIMENSIÓN SOCIAL	126
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	126
Información sobre el enfoque de la Dirección	126
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo	128
Aspecto: Empleo	128
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	128
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	128
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	129
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores	129
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	129
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	130
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo	131
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	131
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	131
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	132
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	134
Aspecto: Formación y educación	135
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	135

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	136
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	140
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	141
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	141
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	143
DERECHOS HUMANOS	144
Información sobre el enfoque de la Dirección	144
Indicadores del desempeño de derechos humanos	147
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	147
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	147
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	147
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	147
Aspecto: No discriminación	148
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	148
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos	148
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	148
Aspecto: Explotación infantil	148
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	148
Aspecto: Trabajos forzados	148
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	148
Aspecto: Prácticas de seguridad	149
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	149
Aspecto: Derechos de los indígenas	149
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	149
SOCIEDAD	149
Información sobre enfoque de gestión	149
Indicadores de desempeño de sociedad	149
Aspecto: Comunidad	149
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	149

FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desaventajadas, por tipos [<i>Access points in low-populated or economically disavantaged areas by type</i>]	150
FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros [<i>Initiatives to improve access to financial services for disavantaged people</i>]	150
Aspecto: Corrupción	150
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	150
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	151
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	151
Aspecto: Política pública	151
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	151
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	152
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal	153
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	153
Aspecto: Cumplimiento normativo	153
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	153
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	153
Información sobre el enfoque de la Dirección	153
Información específica del sector de Servicios Financieros sobre el enfoque de la Dirección	156
Aspecto: etiquetado de productos y servicios	156
FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros [<i>Policies for the fair design and sale of financial products and services</i>]	156
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos	156
Aspecto: Salud y seguridad del cliente	156
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	156
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	157
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	157
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	157
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	157
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	157
FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios [<i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary</i>]	157
Aspecto: Comunicaciones de marketing	158

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	158
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	159
Aspecto: Privacidad del cliente	159
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	159
Aspecto: Cumplimiento normativo	159
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	159
ANEXO I Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias	160
ANEXO II Pacto Mundial: Informe de Progreso	163
ANEXO III Índice del contenido del GRI	164
GLOSARIO	173

GLOSARIO

- CCI-RSC: Cuadro Central de Indicadores de RSC. Cuadro compuesto por una selección de 27 indicadores sobre el desempeño económico, ambiental y social de una empresa o entidad. Se trata de una iniciativa pionera mundial de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) que está disponible desde 2010. Permite de una manera sencilla la elaboración, difusión y comparación de la información sobre el desempeño de RSC. Caja Navarra ha sido la primera empresa que ha elaborado su CCI-RSC, con la información sobre su desempeño en 2009.
- *Civic sampling*: probar la Banca Cívica. CAN creó una tarjeta (denominada *civic sampling*) por valor de 10€ que personas no clientes podían destinar al proyecto social que eligieran, y probar así en persona qué es la Banca Cívica, es decir, probar cómo se sienten los clientes de CAN cuando eligen qué proyectos sociales apoyar con parte de los beneficios que genera su dinero en CAN. 'Activar' el *civic sampling* es el acto de destinar esos 10€ a un proyecto social concreto.
- *Community management*: gestión comunitaria. CAN contaba a fin de 2009 con 120 profesionales expertos en gestión comunitaria desde el punto de vista financiero. Se trata de las personas pertenecientes a la unidad de negocio de Redes Banca Cívica.
- GRI: Global Reporting Initiative (GRI), que es el organismo que ha creado la guía internacional de referencia comúnmente aceptada para la elaboración de memorias de RSC.
- XBRL: acrónimo de *eXtensible Business Reporting Language*, que es el lenguaje informático en el que las empresas reportan la información financiera a los reguladores (CNMV, Banco de España) y que permite el tratamiento automatizado y la comparabilidad de la información.
- XBRL-RSC: aplicación al reporting de RSC del lenguaje XBRL. Una de sus principales finalidades es permitir la comparación y el tratamiento automatizados de la información de RSC. Esto se realiza mediante un conjunto de más de 500 indicadores sintetizados en la denominada Taxonomía XBRL-RSC, iniciativa pionera mundial de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), puesta en marcha en 2009. Caja Navarra fue la primera empresa del mundo de en realizar su Informe XBRL-RSC 2008.