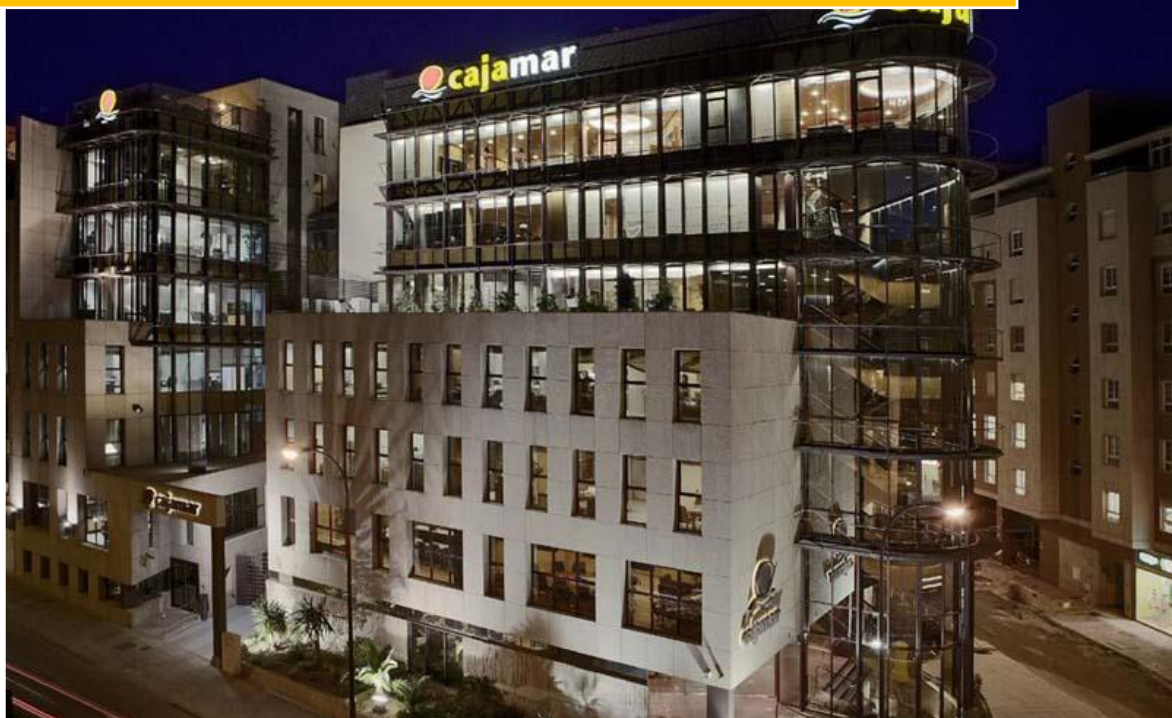


2013

Informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad



Responsabilidad Social Corporativa

Grupo Cooperativo

Cajamar

Presentación

Le damos la bienvenida al cuarto Informe de Sostenibilidad que este año ha sido elaborado por el Grupo Cooperativo Cajamar¹. Este informe, al igual que en años anteriores se ha realizado bajo los criterios del Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios de AccountAbility AA1000APS. En su estructura se ha procurado tener presentes los asuntos considerados relevantes por los grupos de interés durante el ejercicio 2013.

El alcance de la presente memoria se circunscribe en su mayor parte al Grupo Cooperativo Cajamar, salvo cuando se hace mención expresa de que la información corresponde únicamente a la entidad cabecera del Grupo, que es Cajamar Caja Rural².

A lo largo del informe se incluyen enlaces tanto a nuestra *web* corporativa www.cajamar.es como a otras direcciones, proporcionando información complementaria a los temas tratados en el propio informe.

Cajamar Caja Rural ha sometido la autocalificación de este informe a verificación por parte de una empresa externa independiente, adjuntando en esta memoria su informe de verificación. Asimismo ha presentado la memoria al Global Reporting Initiative para su calificación.

Verificación del Informe PwC ha llevado a cabo un proceso de verificación externa del Informe, de acuerdo con la norma "Internacional Standard on Assurance Engagement 3000" (ISAE 3000) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España y en base a los criterios establecidos en la guía GRI-G3.1 y los Principios de AccountAbility AA1000APS. Su trabajo ha sido realizado bajo las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Índice		Pág.	
Presentación		2	
Carta del presidente		3	
Perfil de la Entidad		5	Contexto general. Datos básicos y principales hitos durante el año 2013
Principios y política de RSC		7	Principios sobre los que se desarrolla el sistema ético de gestión
ASUNTOS RELEVANTES	Orientación al cliente	13	Calidad y nivel de satisfacción de los socios y clientes. Cláusula suelo. Política de comisiones.
	Soluciones financieras	19	Negocio agroalimentario, un modelo de creación de valor compartido
	Finanzas responsables	35	Protección al cliente. Código de buenas prácticas bancarias. Gestión del riesgo
	Gestión responsable de RRHH	43	Estudio de opinión sobre el clima laboral. Igualdad de oportunidades y conciliación. Acuerdos con los representantes sindicales.
	Compras responsables	57	Proceso de homologación.
	Gestión ambiental	59	Programa de ahorro y eficiencia energética. Innovación agroalimentaria y sostenibilidad
	Compromiso con la sociedad	65	Actividades realizadas para el desarrollo social y cultural. Objetivos de Desarrollo del Milenio. Voluntariado corporativo
Indicadores GRI		79	Cuadro de indicadores del Global Reporting Initiative
Pacto Mundial de Naciones Unidas		83	Informe de Progreso del Pacto Mundial. Alineación de indicadores.
Calificación GRI		85	Declaración de control del nivel de GRI

¹ El Grupo Cooperativo Cajamar es la denominación comercial del Grupo Cooperativo Cajas Rurales Unidas.

² Cajamar Caja Rural es la denominación comercial de Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito. Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito es la entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajas Rurales Unidas

Carta del Presidente



Un año más presentamos el Informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, con la confianza de que sea de utilidad como herramienta de comunicación y evaluación del desempeño del Grupo Cooperativo Cajamar en su triple dimensión: económica, social y ambiental.

El año 2013 ha estado, una vez más, repleto de dificultades provocadas por el escenario de crisis económica que nos ha tocado vivir y por las nuevas exigencias de capital y provisiones al sector financiero.

Hacer frente a todo ello no ha sido tarea fácil, y ha comportado un esfuerzo considerable, sobre todo si además tenemos en cuenta que nuestra entidad en ningún momento ha acudido a ayuda pública de tipo alguno.

Esta realidad ha supuesto una nueva sobrecarga en la gestión de las entidades financieras, lo que nos ha obligado a tomar medidas, algunas no deseadas, encaminadas a la obtención de nuevos ingresos y a la reducción de los costes de funcionamiento que permitan reequilibrar nuevamente las cuentas de resultados. No son caprichos ni abusos, sino ajustes ante los requerimientos sobrevenidos por parte de los organismos e instituciones supervisoras y reguladoras.

En este contexto se enmarca la actualización de las tarifas y comisiones de la entidad llevada a cabo a mediados de año, que ha generado el lógico malestar entre muchos de nuestros socios y clientes. Aunque siempre hemos estado entre las entidades con una política de comisiones menos exigente y más reducida, ahora nos hemos visto obligados a situarnos en línea con las demás entidades del sector financiero para afrontar la caída de los rendimientos, por los motivos antes indicados. De ahí nuestra gran incomodidad con la decisión tomada y nuestro compromiso firme de cara al futuro de volver a la situación anterior, reduciendo tarifas y comisiones una vez se superen las circunstancias actuales.

Contemplamos el futuro con optimismo, porque sabemos que somos capaces de superar estas contingencias. Somos conscientes de nuestras posibilidades, y estamos convencidos de que saldremos reforzados de la situación que nos ha tocado vivir. Confiamos en el futuro porque somos una entidad sólida, comprometida con nuestro entorno y sobre todo, porque contamos con la capacidad de nuestros empleados, que son el verdadero catalizador de nuestro compromiso social. Nos encontramos al final de un túnel de largo recorrido, mucho más largo de lo que todos creíamos, y parece que ya se empieza a ver la luz.

Nadie quiere que una crisis financiera del calibre de la actual vuelva a suceder, pero no debemos cometer el error de pensar que estamos en condiciones de evitarlo. De ahí que tengamos que mantener abierta nuestra mente a nuevas ideas y procedimientos de actuación, anticiparnos y evolucionar, pero haciéndolo a nuestro modo. Sin perder las esencias cooperativas y nuestro concepto de negocio basado en la creación de valor compartido.

En este sentido, es deseable que los beneficios de nuestro Grupo se correspondan con beneficios para el conjunto de la comunidad, y que dicha compatibilidad defina un modelo de gestión sostenible y viable a largo plazo. Un concepto que va mucho más allá de la implantación de soluciones financieras que respondan a las necesidades y contribuyan al desarrollo económico y el progreso social de nuestros socios y clientes.

El valor compartido tiene como principio fundamental la cooperación, entendiendo ésta como la puesta en común de esfuerzos, conocimiento y recursos para conseguir una mayor eficiencia, equidad y beneficio mutuo.

A todos nuestros socios y clientes, les agradezco la confianza y el respaldo que siempre han dado al Grupo Cooperativo Cajamar, al que le ha correspondido el papel de liderar el diseño y evolución de la banca cooperativa en España. Y espero que seamos capaces de responder a su confianza con integridad, transparencia y responsabilidad.

Juan de la Cruz Cárdenas Rodríguez
Presidente

Grupo Cooperativo Cajamar fortalece su liderazgo en el conjunto de las cooperativas de crédito.

Cajamar Caja Rural es la primera caja rural española y la primera cooperativa de crédito española, con más de 1,2 millones de socios y 3,5 millones clientes.

Es la entidad resultante de la fusión de cajas rurales de Andalucía (Almería y Málaga en 2000), Murcia (Campo de Cartagena en 1989), Madrid (Grumeco en 2000), Castilla y León (Caja Rural del Duero en 2007), Baleares (Caixa Rural de Balears en 2010), Comunidad Valenciana (CajaCampo en 2011, Caja Rural Castellón y Ruralcaja en 2012, Caja Rural de Casinos y Crèdit Valencia en 2013) y Canarias (Caja Rural de Canarias en 2013).

Está presente en 41 provincias de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, La Rioja, Madrid, Navarra y Región de Murcia, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Principales hitos 2013

28 NOV	<u>Cajamar presenta el Banco de Crédito Cooperativo</u>
15 NOV	<u>Fin de la relación contractual con Moody's</u>
27 JUN	<u>La asamblea general de Cajamar aprueba la fusión de Caja Rural de Canarias, Crèdit València y CR Casinos</u>
18 JUN	<u>Eliminación de la cláusula suelo de los préstamos hipotecarios a consumidores</u>
18 FEB	<u>Constitución del nuevo Comité de Auditoría</u>

Distribución de oficinas del Grupo Cooperativo Cajamar



Cajamar Caja Rural es la entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, formado por 19 cajas rurales españolas.

El Grupo Cooperativo Cajamar es un grupo consolidable de entidades de crédito que en diciembre de 2009 fue autorizado y calificado como sistema institucional de protección (SIP) por el Banco de España. Actualmente está formado por 19 entidades: Cajamar Caja Rural, Caixa Rural Torrent, Caixa Rural de Vila-real, Caixaltea, Caixa Rural Burriana, Caixa Rural Nules, Caixacallosa, Caixapetrer, Caixaalqueries, Caixa Rural San Vicent Ferrer de Vall d'Uixó, Caja Rural de Cheste, Caixa Rural d'Alginet, Caja Rural de Villar, Caixaturís, Caixa Rural Vilavella, Caixa Albalat, Caixa Rural de Almenara, Caixa Rural Vilafamés y Caixa Rural Xilxes.

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR



Es el primer grupo cooperativo de crédito español y representa el 50% del negocio total gestionado por el sector de las cajas rurales españolas, con 4 millones de clientes y 1,2 millones de socios, 1.349 oficinas y más de 6.700 empleados.

Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con unos activos por importe de 42.000 millones de euros; y un coeficiente de solvencia del 11,29%, con un capital principal del 10,85%

Datos Grupo Cooperativo Cajamar

Negocio	31/12/12	31/12/13
Crédito a la clientela	34.257	34.048
Depósitos de la clientela	29.855	29.107
Capital	2.079	2.341
Total Balance	43.097	42.104

(Importe en millones de euros)

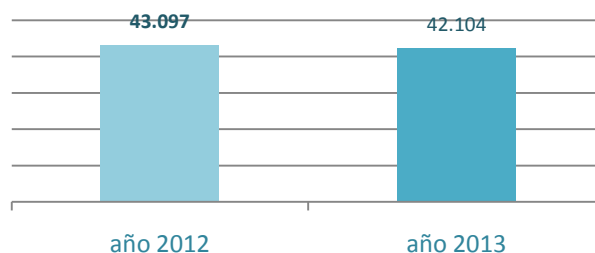
Resultados y Eficiencia	31/12/12	31/12/13
Margen de intereses	568.590	625.695
Margen bruto	763.469	1.107.534
Margen de explotación	262.353	452.184
Resultado atribuido a la	-939.144	82.881
Ratio de eficiencia	58,66%	52,40%

(Importe en miles de euros)

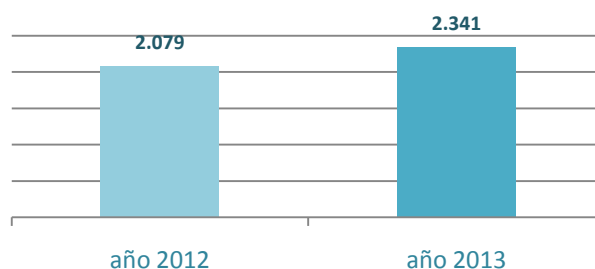
Solvencia	31/12/12	31/12/13
Coefficiente de solvencia	9,82%	11,29%
Capital Principal	9,20%	10,85%

Red	31/12/12	31/12/13
Oficinas	1.520	1.349

Total Balance



Capital



Cajamar Caja Rural, entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, tiene adaptadas formalmente sus reglas estatutarias a la normativa legal aplicable supletoriamente a las entidades de su clase y ámbito. Habida cuenta de su ámbito territorial, se rige por sus estatutos sociales, con específica sujeción a la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito; a su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 84/1993, de 22 de enero; y a las demás normas sectoriales que con carácter general regulan la actividad de las Entidades de crédito, teniendo la vigente legislación estatal sobre cooperativas, Ley 27/1999, de 16 de julio carácter supletorio.

Principios y política de RSC

“El Grupo Cooperativo Cajamar impulsa los valores y principios cooperativos”

El Grupo Cooperativo Cajamar impulsa los valores y principios fundamentales que son inherentes a la naturaleza cooperativa de sus entidades. Asimismo adapta esos valores a la realidad del mercado y a la evolución de la sociedad y del mundo empresarial.

El GCC define su Misión, Visión y redefine sus valores

Nuevo sistema ético de gestión para el GCC

Nuevo código de conducta para el GCC

Con la participación de todas las entidades que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar, del Consejo Rector de la entidad cabecera y del Comité de Dirección se ha llevado a cabo un proceso de revisión y definición de la filosofía empresarial del Grupo, de su sistema ético de gestión y del Código de Conducta

Valores del Grupo Cooperativo Cajamar

Transparencia como un pilar fundamental en la relación con los grupos de interés, en el que debe sustentarse el comportamiento ético de la organización.

Integridad fundamentada en la profesionalidad, el rigor y el esfuerzo en el desempeño de la labor profesional, que debe estar comprometida con valores fundamentales como la honradez, la equidad y el sentido de la responsabilidad.

Diversidad como una forma de comprender que cualquier diferencia es una oportunidad y que la gestión de la diversidad promueve la motivación y la creatividad y, por ende, la innovación y eficiencia profesional.

Responsabilidad dando respuesta e incorporando de una forma equilibrada las expectativas de nuestros grupos de interés

Principios del Grupo Cooperativo Cajamar

El **principio de la cooperación**, como una forma de compartir recursos para la consecución de objetivos comunes, y el **principio de economía social**, basado en compatibilizar el desarrollo económico y el progreso social, son los principios fundamentales del Grupo Cooperativo Cajamar.

EL CONCEPTO DE COOPERACIÓN

“El Grupo Cooperativo Cajamar entiende la cooperación como la puesta en común de esfuerzos, conocimiento y recursos por parte de los miembros de la comunidad (los grupos de interés) para conseguir un mayor beneficio mutuo, una mayor eficiencia y una mayor equidad.”

A estos principios generales cabe añadir los que en particular desarrolla el Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar.



Misión y Visión del Grupo Cooperativo Cajamar

Las características del Grupo Cooperativo Cajamar, y de la pluralidad de entidades que lo conforman, hacen conveniente que se plantee una misión lo suficientemente abierta para dar cabida a todos los intereses, y lo suficientemente orientada para que recoja los principios comunes y abarque el Sistema Ético del Grupo. De igual modo, la misión debe contribuir a adaptar nuestro modelo de negocio a la realidad presente y futura.

MISIÓN

“Contribuir con soluciones financieras al desarrollo económico y el progreso social de nuestros socios, clientes y entorno en el que el Grupo Cooperativo Cajamar ejerce su actividad, a través de una única estrategia basada en los principios de la cooperación, la economía social y del desarrollo sostenible”

VISIÓN

“Un grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante del desarrollo económico y del progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad”

Política de responsabilidad social corporativa y sistema ético de gestión del Grupo Cooperativo Cajamar

La responsabilidad social corporativa representa el compromiso voluntario del Grupo Cooperativo Cajamar de contribuir a la mejora de los sectores sociales y económicos con los que interactúa, y en general a la mejora de la sociedad, la economía y el medioambiente.

La responsabilidad social corporativa es el pilar en que se fundamenta el Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar. Su aplicación es coordinada por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y supervisada por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa constituido por acuerdo del consejo rector de la entidad cabecera del Grupo.

Su gestión está encomendada principalmente al área de RSC, siendo su función esencial la de planificar y ejecutar la política de responsabilidad social corporativa del Grupo de acuerdo con su Misión, y contribuir a su mejora en términos éticos, reputacionales y de gobernanza, así como a su sostenibilidad económico-financiera, social y medioambiental.

Los principales ejes de la política de RSC son:

- La Misión del Grupo Cooperativo Cajamar, sus valores y principios corporativos.
- Los Principios del Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas.
- Mantener y favorecer la participación de los diferentes grupos de interés con el fin de conocer sus expectativas y dar respuesta de forma equilibrada y prudente a los temas que se consideran más importantes.
- Fomentar la economía social y del desarrollo local sostenible.
- Apoyar específicamente al sector agroalimentario y a los proyectos relacionados con la optimización del uso de los recursos energéticos e hídricos.
- Fomentar la Inversión Socialmente Responsable (ISR).
- Atender a los emprendedores y a los segmentos de la población con dificultades de acceso a los recursos financieros necesarios para poner en marcha sus proyectos

Dado el carácter transversal de la responsabilidad social corporativa, la política de RSC y sus líneas directrices éticas son aplicables a todos los centros de actividad y a todos los empleados de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar.

El Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar pretende ser el marco de referencia para su actividad y la de sus miembros en relación con los distintos grupos de interés con los que se relaciona, interactúa y vincula.

El Sistema Ético es un conjunto de valores, principios y objetivos desarrollados e implementados a través de un sistema de políticas, medidas e instrumentos que, de forma conjunta, coherente e interrelacionada, establecen el marco ético de actuación de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar en su conjunto, así como de cada uno de sus miembros en el ejercicio de su actividad profesional.

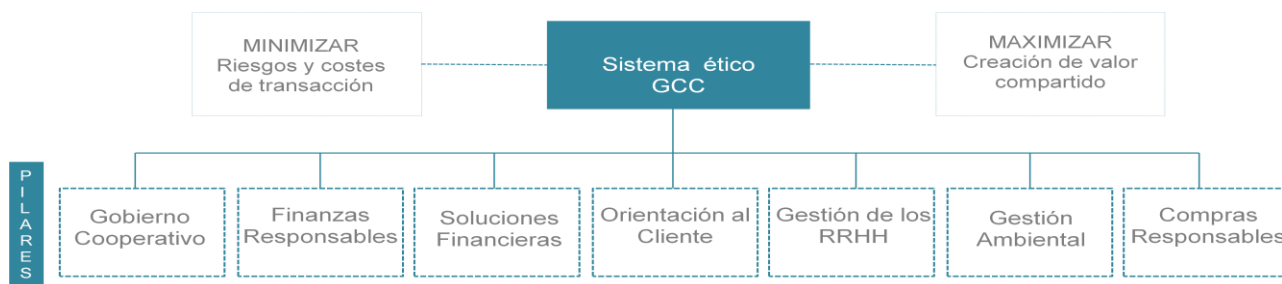
Es un sistema voluntario y autoimpuesto que pretende complementar al ordenamiento jurídico, estableciendo relaciones sólidas y duraderas, así como éticas y equitativas con nuestro entorno, al objeto de promover el desarrollo socioeconómico medible, estable y confiable, reduciendo los costes de transacción y mejorando de forma indirecta la eficiencia económico-financiera, social y ambiental del Grupo.

El Sistema Ético cuenta con políticas, medidas e instrumentos de dos tipos:

Activos. Permiten orientar la acción de las personas que conforman nuestro Grupo y propiciar su desarrollo potencial, a través de estímulos orientados a la innovación económica y social.

Reactivos. Establecen límites visibles a nuestra acción por considerar que al rebasarlos estaríamos vulnerando lo establecido en nuestra Misión o en los propios valores fundamentales de nuestra sociedad.

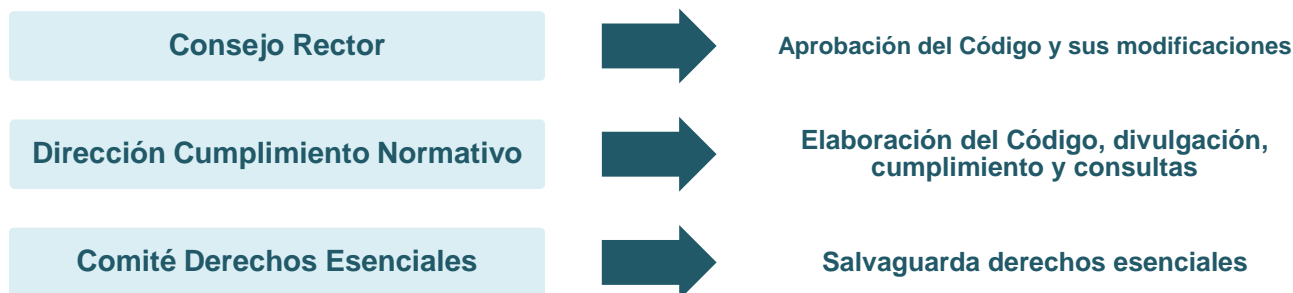
Igualmente, el Sistema Ético se concibe como un marco de referencia para la puesta en marcha de proyectos de responsabilidad social corporativa, entendida como modelo de gestión que implica de forma transversal a todas las unidades organizativas.



Código de Conducta del Grupo Cooperativo Cajamar

Durante el año 2013, el Consejo Rector de Cajamar Caja Rural aprobó el Código de Conducta del Grupo Cooperativo Cajamar, compendio de los valores y principios éticos que han de guiar el desempeño diario de los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno de sus entidades integrantes.

GOBERNANZA DEL CÓDIGO



El Grupo Cooperativo Cajamar entiende por derechos esenciales aquellos derechos inalienables de las personas que trabajan en sus entidades integrantes y que constituyen el punto de partida para definir en su seno un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral.

Durante el año 2013, el Comité de Derechos Esenciales no ha identificado ningún caso de vulneración de derechos esenciales y/o del Código de Conducta.

Premios y reconocimientos obtenidos

Cajamar Caja Rural recibió un reconocimiento por sus acciones de Responsabilidad Social Corporativa, concedido por la Cátedra RSC de la Universidad de Murcia y las asociaciones de Dirección Humana y DIRSE, el galardón reconoce el interés de la iniciativa "Riesgo financiero de naturaleza ambiental y social",.

Información relacionada en www.cajamar.es :

- [Órganos de gobierno y dirección](#)
- [Gobierno corporativo](#)
- [Informe de gobierno corporativo](#)
- [Estatutos Sociales](#)
- [Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores](#)

Participación de los grupos de Interés

En el Grupo Cooperativo Cajamar consideramos “Grupos de Interés” a todas aquellas personas, instituciones o colectivos que generan un impacto significativo sobre nuestra actividad o decisiones, o que se ven afectadas por ellas.

El mapa de grupos de interés y los canales de comunicación pretenden dar respuesta, de una forma equilibrada y prudente, a los temas que se consideran más importantes y relevantes

Canales de comunicación más significativos:

Grupos de interés generales del Grupo Cooperativo Cajamar

- Socios
- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Socios de negocio
- Reguladores
- Analistas y agencias de rating
- Sociales
- Medios de comunicación

socios y clientes	empleados
Asamblea general Red de oficinas Banca telefónica Atención técnica de banca electrónica Informe anual Reuniones periódicas Comité técnico del Centro de Experiencias Buzón de consultas y sugerencias Buzón de quejas y reclamaciones Evaluación de la calidad del servicio Encuestas de satisfacción Blog RSC	Encuesta sobre clima laboral Talleres de RSC Intranet corporativa local y portal del empleado Revista interna Comunica(t) Comité de Prevención de Riesgos Laborales Comité de Derechos Esenciales Comisión de Igualdad Buzón de sugerencias Espacio sindical Participación en el Consejo Rector Blog de Voluntariado Corporativo Equipo solidario Mesa de negociación Asamblea General Reuniones periódicas
comunidad local	proveedores
Web corporativa del Grupo Cooperativo Cajamar Webs individuales de las entidades del Grupo Webs Fundaciones Cajamar Informes sectoriales Jornadas de formación Foros, seminarios y conferencias	Informe anual Reuniones periódicas Procesos de homologación

Como principal novedad en la gestión de los grupos de interés cabe citar que, durante el año 2013, ha quedado constituido el Comité Técnico del Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta, cuya función es analizar y decidir las líneas de investigación en I+D+i. Este Comité está constituido por representantes de distintas cooperativas del sector agroalimentario con el fin de que los trabajos que realice tanto la entidad como la Fundación Cajamar Valencia en este centro den respuestas reales a las necesidades del sector agroalimentario. El objetivo es favorecer el desarrollo y la modernización del medio rural, a través del desarrollo tecnológico y de actividades de transferencia de conocimiento.

Así mismo, durante el año 2013, se ha llevado a cabo un estudio de opinión sobre el clima laboral entre la plantilla de Cajamar Caja Rural.

Adicionalmente, hemos querido estar siempre presentes en los principales foros que abordan toda la problemática relativa al ámbito de la ética empresarial, la gobernanza, la sostenibilidad ambiental y la

responsabilidad social corporativa. Por ello, hemos establecido relaciones estables con distintas organizaciones para el fomento de dichos valores en nuestra sociedad. Los casos de Forética y la Asociación para el Pacto Mundial son ejemplos de ello.

En este sentido, impulsamos y apoyamos los compromisos adquiridos por nuestra adhesión a diferentes iniciativas internacionales relacionadas con la responsabilidad social, medioambiental y los derechos humanos.



Asuntos relevantes identificados en el año 2013:

- ❖ El año 2013 ha sido el séptimo año de la actual crisis económica. Los asuntos que más preocupan a nuestros socios y clientes, y a la sociedad en general, siguen siendo aquellos que están relacionados con el empleo y la vivienda.

Según la última encuesta de Investigaciones Sociológicas (CIS), el alto nivel de desempleo es la principal preocupación de los españoles y, por supuesto, de muchos de nuestros socios y clientes que la están sufriendo.

Esta realidad ha supuesto que muchas familias españolas atraviesen una situación de especial vulnerabilidad antes situaciones de ejecuciones hipotecarias, gran parte de las cuales han acabado en el desahucio.

Ante este escenario, en Cajamar hemos respondido con responsabilidad adoptando varias líneas de actuación:

- Financiación para mejorar la competitividad de las empresas y, consecuentemente, favorecer el mantenimiento de sus puestos de trabajo. Ver página 21.
 - Líneas especiales de financiación orientadas a fomentar la figura del emprendedor. Ver página 25.
 - Soluciones financieras para evitar el desahucio de las familias que atraviesan dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones. Ver página 21 y 39.
- ❖ Paralelamente, durante este año seguimos asistiendo a un proceso de reestructuración del sistema financiero que ha comportado un importante número de cierre de oficinas y ha afectado negativamente a zonas poco pobladas, con el consiguiente riesgo de exclusión financiera. Ver página 49.
 - ❖ A través del estudio de opinión realizado durante 2013, el mantenimiento de los puestos de trabajo se ha identificado como principal preocupación de los empleados. Asimismo, el modelo de desarrollo profesional y el sistema de remuneración son asuntos que requieren una especial atención por parte de la Entidad. Ver página 44-46.
 - ❖ A través del servicio de atención al cliente, y concretamente de los canales de comunicación establecidos por el Grupo Cooperativo Cajamar para conocer sus sugerencias, quejas y reclamaciones de sus clientes y usuarios, podemos afirmar que hay dos asuntos que concentran el máximo interés de nuestros socios y clientes: la denominada 'cláusula suelo' en préstamos hipotecarios y el cambio de política en el cobro de comisiones. Ver página 15-16

Orientación al Cliente

“ La excelencia de un servicio orientado a la gestión del cliente ”

Durante el 2013 se ha implantado un nuevo modelo de atención al cliente orientado a incrementar la confianza y satisfacción de los clientes de todas las entidades y oficinas que componen el Grupo Cooperativo Cajamar.

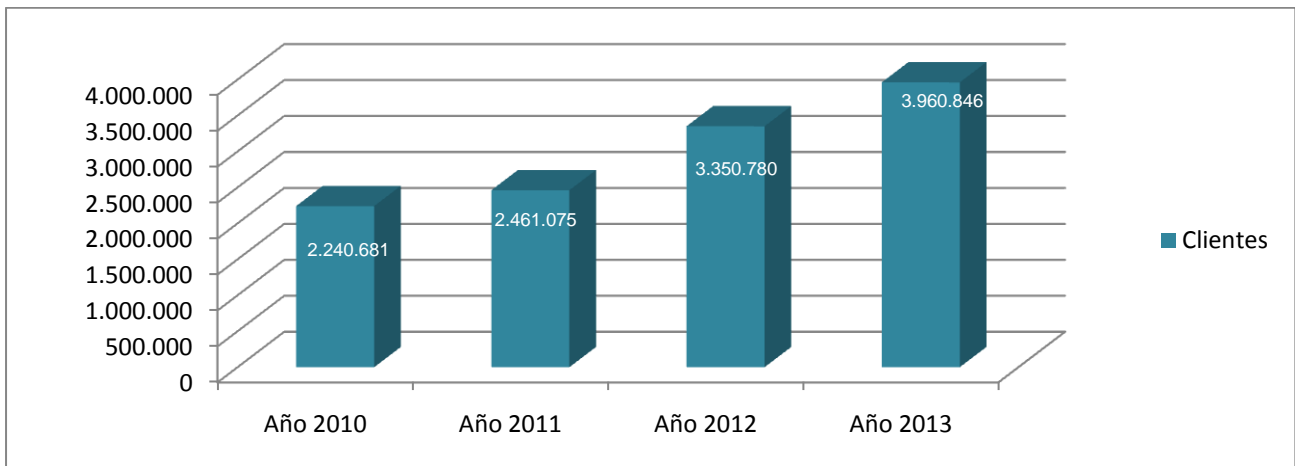
Socios
1.328.220

Clientes
3.960.846

Para el Grupo Cooperativo Cajamar el cliente está en el centro de su modelo de negocio. Este modelo se basa en la creación de un marco de relaciones éticas, estables y duraderas basadas en la calidad de los productos y servicios, así como en la identificación de intereses compartidos. La calidad debe ser un elemento transversal en la relación con los socios y clientes.



El Grupo entiende que para la creación de relaciones estables con los socios y clientes de sus entidades debe propiciar un marco de confianza y compromiso mutuo, en el que prime la transparencia así como un correcto y eficaz servicio de atención al cliente que permita resolver las quejas y controversias de una forma satisfactoria para ambas partes.



Calidad, satisfacción al cliente

Para el Grupo Cooperativo Cajamar conocer las necesidades, percepciones, demandas y expectativas de los clientes, tanto respecto a la atención y trato recibido, como a la calidad en la gestión de productos y servicios ofrecidos a través de la red de oficinas, es una preocupación constante y es uno de los pilares básicos para la mejora continua. Su gestión se basa en estándares de calidad regularmente revisados que contribuyen a lograr la mayor satisfacción de los clientes.

Información relacionada en

www.cajamar.es :
[Atención al cliente](#)
[Decálogo de calidad](#)
[Consultas y sugerencias](#)
[Quejas y reclamaciones](#)
[Órganos de defensa del Cliente](#)
[Reglamento para la defensa del cliente](#)
[Seguridad y protección al cliente](#)
[Transparencia y comunicación](#)
[Código de Conducta publicitaria](#)
[Seguridad informática](#)
[Accesibilidad web](#)

Con este propósito, el Grupo Cooperativo Cajamar pone a disposición de sus socios y clientes un Buzón de Consultas y Sugerencias, con la finalidad de que cualquier persona interesada, cliente o usuario, pueda hacernos llegar directamente sus propuestas y peticiones, así como gestionar sus quejas e incidencias.

Disconformidades e incidencias	Año 2012	Año 2013
Número de disconformidades e incidencias recibidas	4.784	7.383
Número de disconformidades e incidencias (por cada 100.000 clientes)	181	186
% de disconformidades e incidencias resueltas a favor del cliente (por cada 100.000 clientes)	2,05 %	0,98 %

Defensa de Cliente

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con un servicio de atención al cliente, interno e independiente, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Reclamaciones presentadas:

Año 2013	
Presentadas	
Admitidas	7.441
Rechazadas / pendientes de admisión	836
Estado	
Resueltas	6.536
Pendientes	1.025

Resultado	Núm.	%
A favor del reclamante	3.072	47%
A favor de las entidades	3.021	46%
Sin pronunciamiento	420	6.5%
Desistimientos	23	0.5%
Total	6.536	100%

A pesar del incremento de disconformidades, cabe subrayar que su origen está relacionado fundamentalmente con dos aspectos que han despertado el máximo interés entre los socios y clientes del Grupo Cooperativo Cajamar: la cláusula suelo en hipotecas y el cambio de política de comisiones:

Cláusula suelo



El Grupo Cooperativo Cajamar siempre ha actuado en orden a cumplir, en sus relaciones con socios/clientes, los mejores estándares de transparencia en todos los productos y servicios que comercializa y, muy particularmente, en relación con los préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda. Somos conscientes de la relevancia que este tipo de inversiones supone para cualquier persona.

Es importante subrayar que el Grupo ha cumplido, cumple y cumplirá con toda la normativa de transparencia que resulte de aplicación en cada momento, y específicamente, en relación con los préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda. Ha dado cumplimiento, con carácter general, a los requerimientos derivados de la normativa de protección de los consumidores y usuarios y de condiciones generales de la contratación, así como a las órdenes de transparencia en la contratación.

La inclusión de cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios que el Grupo Cooperativo Cajamar concede a sus clientes obedece a una actuación responsable en el proceso de gestión de costes y del riesgo de nuestra entidad

El establecimiento de la cláusula suelo no tiene como finalidad la maximización del beneficio a costa de nuestros socios, que son los propietarios de nuestra empresa. Ni nuestra naturaleza cooperativa ni el objeto social del Grupo Cooperativo Cajamar van por ese camino. Precisamente, los resultados positivos que persigue la gestión del negocio tienen como finalidad el fortalecimiento de la solvencia de nuestra entidad para dar garantía a nuestros depositantes, y en evidente beneficio de nuestros socios cooperativos, del sector primario de la economía con el que tenemos un especial compromiso, de la estabilidad del empleo de los trabajadores y del retorno a la sociedad a través de las actividades desarrolladas por el Fondo Social.

En efecto, el Grupo Cooperativo Cajamar, en una gestión prudente y responsable del precio de sus créditos, ha incluido las cláusulas suelo en las operaciones con garantía hipotecaria a largo plazo, con el fin de obtener de su cartera crediticia unos rendimientos mínimos que cubran los costes de financiación de la propia inversión, el coste del propio riesgo, el coste del capital y los costes de gestión (costes operativos, de gestión y Administración). Este suelo, este rendimiento mínimo del préstamo hipotecario, permite aplicar diferenciales menores sobre los índices de referencia oficiales en beneficio de nuestros socios.

La no existencia de suelo conllevaría aplicar diferenciales mayores a los índices de referencia y poner en una situación de mayor riesgo de impago a nuestros socios ante una evolución creciente de tipos de interés, frente a la que supone establecer un tipo mínimo en momentos de costes financieros reducidos. Como también hemos indicado, somos plenamente conscientes de la importancia de la financiación hipotecaria para las personas y el largo plazo de las mismas aconseja la máxima prudencia y la fijación de un suelo frente al incremento del diferencial comentado.

Las cláusulas suelo han permitido al Grupo Cooperativo Cajamar desarrollar una gestión prudente de sus riesgos en orden a garantizar la viabilidad de la entidad, apoyando a su vez a miles de familias en una cuestión tan relevante como la adquisición de sus viviendas.

Respecto de la sentencia del Tribunal Supremo, se inició un proceso automático de eliminación de la cláusula suelo de los préstamos hipotecarios a consumidores en cumplimiento de la citada sentencia, con efectos de 9 de mayo de 2013. Como resultado de dicha revisión, se ha eliminado la citada cláusula en todos los préstamos hipotecarios a consumidores

Política de comisiones



El cambio de política en el cobro de comisiones viene provocado por la adaptación a la situación económica, el alargamiento de la crisis, los continuos cambios normativos que afectan directamente a las entidades financieras, la evolución de los tipos de interés, con el Euribor en mínimos históricos, a lo que se une la supresión de las cláusulas suelo de las hipotecas de vivienda.

Todo ello, en conjunto, ha hecho necesario replantear la política comercial en materia de comisiones y costes de servicio. No obstante, dado que nuestra entidad siempre se ha caracterizado por disponer de tarifas reducidas como regla general, no se han implantado condiciones estándar para todos los clientes, y en su lugar se ha tenido en cuenta la situación particular de cada uno de ellos. Para lo cual la propia oficina es la que modula con cada cliente la implantación de esta nueva política comercial.

La modificación de la política de comisiones y tarifas de las entidades financieras es una decisión estratégica regulada por la normativa del Banco de España en puntos como, por ejemplo, el establecimiento de unos máximos para algunos determinados tipos de comisiones y/o tarifas, o la necesaria tarea de comunicación previa de las nuevas condiciones a sus clientes consumidores, así como su publicación en el tablón de anuncios de las oficinas.

En este sentido, con esta nueva política de comisiones comunicada, nuestro Grupo ha quedado en línea de mercado. Pero, en todo caso, hemos marcado una política de máximos, dado que se incluyen una serie de condicionantes que, en la práctica, permiten a cada cliente tener personalizadas sus comisiones y/o tarifas, en función de su grado de vinculación.

Un ejemplo de esa política de bonificaciones es la eliminación de la comisión de mantenimiento en cuentas a la vista de aquellos socios y clientes vinculados, y que actualmente tengan domiciliado el subsidio de desempleo. Así mismo, cabe destacar que esa comisión de mantenimiento no es aplicada a las organizaciones sin ánimo de lucro de carácter benéfico-social.

Para el Grupo Cooperativo Cajamar, tan importante es dar buen servicio, como que nuestros clientes tomen consciencia de su valor. Y es que la vocación de servicio está en el ADN de nuestra entidad. El papel que tienen las cooperativas de crédito en la sociedad, como es el caso del Grupo Cooperativo Cajamar, es ampliamente reconocido por organismos internacionales.

Transparencia y comunicación

La política de comunicación comercial del Grupo Cooperativo Cajamar se cimenta sobre tres pilares:

- ❖ Autoregulación: principios éticos y normativa interna que rigen la relación con sus clientes.
- ❖ Procedimientos internos y controles en el desarrollo de la comunicación comercial. Control, contenido, custodia y disponibilidad de los registros informáticos.
- ❖ Principios generales de la comunicación comercial. Normas de actuación para la elaboración del contenido del mensaje comercial y/o publicitario.

El Grupo Cooperativo Cajamar se compromete ante la sociedad a realizar un marketing racional, basado en el respeto a la dignidad de las personas, el reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores y el fomento de un consumo responsable en términos económicos, sociales y medioambientales.

En relación a la publicidad de los servicios y productos financieros, Cajamar Caja Rural, entidad cabecera del Grupo, está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, comprometiéndose al cumplimiento de su Código de Conducta.

Durante el año 2013 no han existido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, así como a regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio

Seguridad y confidencialidad

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar se comprometen a velar por el cumplimiento de las medidas establecidas en cumplimiento de la citada normativa.

Asimismo, los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar asumen las obligaciones legales relativas al deber de secreto, confidencialidad y, en general, de seguridad de la información.

El Código de Conducta del Grupo Cooperativo Cajamar establece entre sus principios la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la privacidad de la información.

Durante el año 2013 no han existido reclamaciones fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Plan de Continuidad de Negocio

Durante el 2013, el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) del Grupo Cooperativo Cajamar, ha sido adecuado a los cambios organizativos y a la nueva estructura, dentro del marco de acción del período 2012-15 y su Plan Director. Las soluciones planteadas en años anteriores han demostrado ser válidas para el mantenimiento de ciclo de vida del mismo.

En línea con la coyuntura actual de contención y optimización de recursos, se está migrando la aplicación de soporte de SCGN a un entorno multientidad y autoevaluable por los distintos responsables definidos, siendo además integrado con los sistemas de información y bases de datos de cada entidad (edificios, usuarios de sistemas de información, proveedores homologados, etc.). Las nuevas entidades incorporadas podrán integrarse en el nuevo entorno, de una manera muy funcional. En sucesivas fases de desarrollo, se llevará a dispositivos móviles inteligentes la información y comunicación de contingencias, así como cualquier necesidad del SGCN, con aplicaciones móviles (App) a medida, en línea de los nuevos canales de comunicación y tecnología disponible.

El SGCN da cumplimiento a los requerimientos normativos existentes, y se encuentra preparado ante el desarrollo actual del Plan Sectorial (inicio en septiembre 2013) y las posibles implicaciones en el mismo que puedan derivarse, dentro de Ley de Protección de Infraestructuras Críticas (LPIC 8/2011) y del reglamento que la desarrolla (RD 704/2011). Así mismo, se siguen aplicando las normas y buenas prácticas del DRII (Disaster Recovery International Institute), BSI (British Standards Institution), BCI (Business Continuity Institute), AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), ISO 27001 y ISO 27002, ISO 22301 (Societal security – Business continuity management systems – Requirements), ISO24762 (Information technology -- Security techniques -- Guidelines for information and communications technology disaster recovery services), Basilea II, PCI Visa/Mastercard y MiFID (Markets in Financial Instruments Directive); así como los requerimientos del Banco de España, CNMV. Se sigue con la integración de sinergias y mejoras de ambas normas: ISO22301 (SGCN) e ISO24762 (continuidad tecnológica), en línea con las solicitudes de las auditorías de los reguladores.

En 2013, además del proceso definido de actualización y mantenimiento, se han afianzado y redimensionado los equipos de recuperación de negocio más críticos, y las salas de contingencia definidas para los mismos. Como resultado, a modo de ejemplo, se ha puesto en funcionamiento una nueva sala de contingencia específica para el CAU (Centro de Atención al Usuario), para cumplir con sus necesidades específicas. Así

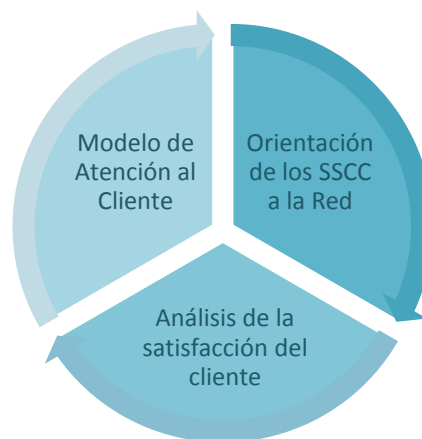
mismo se están implantando de manera progresiva, soluciones técnicas de virtualización de puestos de trabajo, que permitirán proseguir con la actividad en otra ubicación, en caso de contingencia, de una manera ágil y transparente para el usuario.

Modelo de excelencia EFQM

Conjuntamente con la firma consultora Cegos Deployment, especialista en sistemas avanzados de gestión, hemos realizado un diagnóstico EFQM y diseñado un conjunto de acciones orientadas a implantar este modelo en los sistemas de gestión del Grupo Cooperativo Cajamar.

El diagnóstico ha permitido identificar distintas áreas de mejora y proyectos a desarrollar que, de una forma progresiva, van a ser realizados.

Para el año 2014 está previsto desarrollar tres proyectos vinculados con el sistema de gestión de calidad:



- ❖ **Modelo de atención al cliente:** Implantar un modelo único de Atención Comercial a los clientes de Banca Particulares, en toda la red de oficinas, basado en la política comercial definida por la entidad.
- ❖ **Orientación de los SSCC a la Red:** Realizar una encuesta que permita valorar el nivel de orientación de los servicios centrales a las oficinas, para establecer planes de mejora enfocados, en última instancia, al servicio al cliente.
- ❖ **Análisis de la satisfacción del cliente:** Realizar un estudio que permita valorar el nivel de satisfacción del cliente sobre la calidad de los servicios recibidos.

Nuevos desarrollos y servicios en Banca a distancia

En 2013 la banca a distancia del Grupo Cooperativo Cajamar se ha adaptado a SEPA, permitiendo así que los clientes puedan consultar y gestionar por este canal sus domiciliaciones de adeudos SEPA, y que los emisores puedan enviar sus remesas de transferencias y recibos con los nuevos formatos.

Así mismo, el servicio “Mis Finanzas”, que ayuda a los clientes a organizar mejor su economía personal, se ha incorporado también a los servicios de banca electrónica de todas las entidades del Grupo.



Actualmente, más de 5.000 usuarios de banca electrónica utilizan de forma habitual “Mis Finanzas”. Esta herramienta ofrece un importante valor añadido, ya que de manera muy gráfica y visual, el cliente tiene la posibilidad de conocer su posición financiera en cada momento, y la evolución de sus ingresos y gastos. Mediante un sistema organizado a base de categorías y etiquetas, el usuario puede realizar comparativas, planificar presupuestos, incluso establecer alertas ante determinadas desviaciones. Asimismo, esta herramienta tiene múltiples opciones de personalización, diferenciando perfiles de usuarios, con el fin de agrupar cuentas, ya se trate de personales, de negocio o de la comunidad de vecinos, por ejemplo.

Soluciones financieras

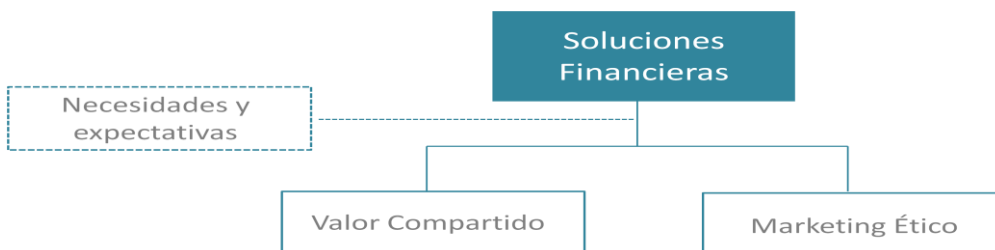
"Un modelo basado en la creación de valor compartido"

No solo es deseable que los beneficios para el Grupo se correspondan con los beneficios para el conjunto de la comunidad, sino que es necesario que se dé dicha compatibilidad para definir un modelo de gestión sostenible y viable a largo plazo.



A través de la captación de recursos financieros de los ahorradores, fundamentalmente de las familias, el Grupo Cooperativo Cajamar atiende las necesidades de ahorro, inversión y de servicios financieros de sus socios y clientes, en un entorno de seguridad financiera y a lo largo de todo su ciclo de vida.

Las soluciones financieras se diseñan atendiendo a las verdaderas necesidades y expectativas de nuestros socios y clientes, sin propiciar su sobreendeudamiento y estableciendo relaciones duraderas basadas en el mutuo interés y lealtad.



Creando Valor compartido

Los criterios comerciales y la definición de soluciones financieras se rigen por el principio estratégico de creación de valor compartido.

Este concepto parte de que no solo es deseable que los beneficios para el Grupo se correspondan con los beneficios para el conjunto de la comunidad, sino que es necesario que se dé dicha compatibilidad para definir un modelo de gestión sostenible y viable a largo plazo. En definitiva, nos viene a decir que lo que es bueno para el Grupo debe ser bueno para la sociedad, y viceversa, por lo que la estrategia comercial se debe centrar en combinar el beneficio y el valor mutuo.

Nuestra propuesta comercial debe ser capaz de crear valor tanto para el Grupo como para la sociedad, pero además ese valor debe ser identificable y cuantificable en sus dos vertientes. Además, en el marco de esta estrategia, el Grupo diseña soluciones financieras que facilitan la implantación de los principios y estrategias del desarrollo sostenible, a través de productos y servicios que tengan como objetivo fundamental la preservación del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

La mejora constante de la calidad y la apuesta por la innovación en un marco de seguridad y confianza son los dos ejes transversales que orientan la creación de valor compartido.

Cálculo del Valor Económico, Generado, Distribuido y Retenido

Cálculo del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (1)		miles de euros
Valor económico generado		
Margen bruto		1.107.534
Resultado baja de activos		1.195
Ganancias activos no corrientes		7.553
Total Valor económico generado		1.116.282
Valor económico distribuido		
Empleados: Gasto personal		344.921
Proveedores: Gastos generales de administración		136.313
Administraciones Públicas: impuestos sociedades y tributos		(14.429)
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital		75.728
Comunidad (sin Fundaciones)		0
Total Valor económico distribuido		542.532
Valor económico distribuido total		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)		1.397
Total Valor económico distribuido total		543.929
Valor económico retenido (VEG-VED)		572.353

Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés		miles de euros
Accionistas (en caso de que aplique)		
Intereses de aportaciones al capital		75.728
Empleados		
Gastos de personal		344.921
Clientes		
Intereses y cargas asimiladas (2)		554.033
Proveedores		
Otros gastos generales de administración (3)		136.313
Sociedad		
Impuesto sobre beneficios		(14.429)
Recursos destinados por el Grupo		-
Recursos destinados por la Fundación		1.397
Total Valor Económico Añadido (EVA)		1.097.962

(1) Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI

(2) Intereses y cargas asimiladas de la actividad financiera. No incluye comisiones.

(3) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados.

Alcance: Grupo Cooperativo Cajamar y sus fundaciones

Soluciones financieras para nuestros socios y clientes

Dada la situación de crisis económica y desempleo que estamos atravesando, Grupo Cooperativo Cajamar ha desarrollado un conjunto de soluciones financieras destinadas a dar viabilidad a los socios y clientes que mayores dificultades están atravesando.

Soluciones para socios y clientes	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
	503	8,9

Soluciones financieras para PYMES

A pesar del contexto generalizado de limitación del crédito, Grupo Cooperativo Cajamar terminó el año 2013 siendo una de las diez entidades que más intervinieron en la concesión de operaciones ICO, contribuyendo así a dar respuesta a las necesidades de financiación y liquidez de las empresas. Entre las operaciones de financiación propiciadas en 2013 destacan las destinadas a emprendedores, inversión, liquidez, internacionalización y exportación. En este sentido, cabe destacar la sexta posición alcanzada en el ranking nacional las entidades que comercializan la línea ICO Exportadores.

Operaciones ICO	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
Empresas y emprendedores	2.407	109,993
Internacional	6	0,420
Garantía SGR	12	1,196
Catástrofes naturales	10	0,152
Exportadores	503	18,430
Total	2.938	130,191

Así mismo, Grupo Cooperativo Cajamar ha desarrollado una importante labor en la financiación de empresas con condiciones especiales para incentivar la actividad e inversión empresarial mediante condiciones preferentes en productos de circulante e inversión

Financiación empresarial	Importe (millones de euros)
Inversión	42,43
Créditos	23,63
Leasing	5,55
Total	71,61

Comprometidos con la economía social

Cajamar Caja Rural suscribió un acuerdo de colaboración con la Confederación Empresarial de Economía Social para dar respuesta a las necesidades, compromisos económicos y nuevos proyectos empresariales de las empresas de economía social. Este convenio va dirigido a las empresas integradas en la CEPES Confederación Empresarial de Economía Social, a las que se ofrecen condiciones ventajosas y preferentes al contratar o disponer los productos y servicios financieros de Cajamar Caja Rural, dentro del amplio abanico de soluciones que la Entidad tiene diseñadas para las empresas.

Convenio CEPES	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
	9	134,75

Desglose de la cartera crediticia Grupo Cooperativo Cajamar

	Miles de euros			
	2012		2013	
	Exposición	Distribución (%)	Exposición	Distribución (%)
Minorista	25.559.402	68,2%	25.050.319	68,6%
Corporativo	9.892.303	26,4%	9.526.388	26,1%
Administraciones Públicas	1.332.038	3,6%	1.807.554	3,0%
Entidades sin ánimo de lucro	396.185	1,1%	364.315	1,0%
Intermediarios financieros	280.118	0,8%	471.498	1,29%
Total Cartera Crediticia	37.908.475	100,0%	36.500.074	100,0%

Proceso de creación y desarrollo de productos

Los nuevos productos, antes de su lanzamiento a la red comercial, pasan por una serie de procesos que garantizan que cumplen los requisitos exigidos para su comercialización, en relación a toda la normativa vigente en cuanto a riesgos, operativa, protección del cliente, etc. Para ello, se cuenta con la colaboración de todas las áreas implicadas: Control del Riesgo, Admisión del Riesgos, Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Gestión de Procesos, Administración de Operaciones de Activo, etc.

La definición de nuestras soluciones financieras parte de las verdaderas necesidades de nuestros socios y clientes, lo que nos permite diseñar propuestas de valor transparentes y accesibles que faciliten su vida a corto, medio y largo plazo, teniendo presentes sus ciclos de vida y sus necesidades financieras en cada una de sus etapas.

En este sentido, en el diseño de estas soluciones financieras evitamos trasladar cargas injustificadas de las generaciones presentes a las futuras, a través de mecanismos financieros y de seguros poco equitativos o desproporcionados.

Los elementos que conforman nuestras soluciones financieras reflejan un precio justo y equitativo que permite absorber los costes operativos, el riesgo asociado a las mismas, así como los beneficios ordinarios, teniendo siempre presente la viabilidad económico-financiera tanto desde el punto de vista de nuestros intereses como desde el de nuestros socios y clientes.

La distribución de nuestras soluciones financieras contempla la eficiencia financiera, económica y ambiental, haciéndolas accesibles a todas las personas en nuestro ámbito de influencia comercial a través de los distintos canales. En el terreno de la distribución, y en el más genérico de la inclusión financiera, se tiene presente la provisión de bienes y servicios en el ámbito rural.

En materia de seguridad, el Grupo Cooperativo Cajamar trabaja permanentemente para garantizar la protección de los usuarios de su banca electrónica. El acceso se realiza mediante una conexión segura (SSL) que garantiza, al 100%, los productos y servicios comercializados por banca electrónica.

Negocio Agroalimentario



El sector agroalimentario es uno de los puntales que soportan la economía española, y su futuro depende de que, a partir de lo ya conseguido, seamos conscientes de la necesidad de adoptar una actitud aún más decidida, profundizando en la transformación de nuestra producción primaria y, sobre todo, siendo más eficientes en el ámbito de su comercialización. Para seguir siendo competitivos en los diferentes mercados, nuestra oferta agroalimentaria (los productores individuales, en primer término, y las pequeñas y medianas empresas, sean o no cooperativas, en un segundo nivel), debe afrontar tres retos fundamentales: la profesionalización de la gestión, la dimensión y la internacionalización. Desde sus orígenes, Cajamar Caja Rural y el conjunto de entidades que integran el Grupo Cajamar han participado muy activamente en este proceso de modernización; no sólo a través de servicios financieros que posibiliten la capitalización de las estructuras productivas y de comercialización, sino también como agentes de difusión de las innovaciones agronómicas y de capacitación de técnicos y gestores. Esta evolución conjunta a lo largo de décadas nos ha hecho partícipes de un conocimiento profundo de las necesidades del sector, de una sensibilidad propia que sólo el contacto directo con la realidad agroalimentaria puede proporcionar.



Nuestro ADN Agro, a modo de código genético propio, nos ayuda a detectar más claramente cuáles son los puntos fuertes de nuestro sistema productivo y cuáles siguen siendo las debilidades a resolver.

Pero si nos presentamos como líderes del negocio agroalimentario no es sólo por tradición, por antigüedad. En la actualidad, esa experiencia acumulada y ese contacto permanente con la economía real nos permite ofrecer a nuestros socios y clientes un amplio catálogo de servicios financieros, que se va adaptando en tiempo real a los nuevos requerimientos de un sector en constante transformación.

Además, a través de nuestra empresa Hispatec somos pioneros en la generación y comercialización de un paquete de software pensado específicamente para la gestión del día

a día de la empresa agroalimentaria, del productor a la comercializadora, facilitando a todos los segmentos del sector la tecnología que necesitan.

El Grupo Cooperativo Cajamar pone a disposición de profesionales e investigadores una serie de herramientas de apoyo al sector únicas en el contexto del crédito cooperativo español, que están dirigidas a fomentar la generación de conocimiento, la transferencia de innovaciones y la formación técnica y

académica. A través de nuestros centros de experimentación agronómica, el servicio de estudios agroalimentarios, la escuela de consejeros cooperativos y la red de cátedras universitarias participamos activamente en la transferencia de conocimiento y la modernización del sector agroalimentario.

El liderazgo es, a fin de cuentas, un compromiso. Y ese compromiso del Grupo Cooperativo Cajamar con la innovación, entendida como cambio que genera valor, como actitud novedosa, y por ello valiente, nos ayuda a ser mejores y a crecer empresarial y socialmente.



Un compromiso con el mundo rural, con las economías familiares y con las pymes y cooperativas. Un liderazgo que no viene dado sólo por el volumen, que no sólo tiene el mérito de la dimensión como primera caja rural de España, sino que implica adelantarse a las exigencias del contexto cambiante en el que vivimos y a las necesidades reales del sector productivo.

Una entidad líder es aquella que realmente aporta valor a su entorno, no sólo con el producto final de su actividad sino, fundamentalmente, porque es capaz de dinamizar al resto de agentes económicos con los que se relaciona, hacerlos partícipes de su impulso y generar un beneficio recíproco que, a fin de cuentas, acaba repercutiendo en el conjunto del sector y del territorio. Este es el convencimiento de un amplio equipo de profesionales, formados en el servicio continuo y especializado: el equipo de Negocio Agroalimentario y Cooperativo del Grupo Cooperativo Cajamar. De ahí que este sea nuestro campo, nuestro ADN Agro.

Ayudas de la PAC

La campaña de tramitación de ayudas de la PAC se enmarca en el conjunto de acciones del Grupo Cooperativo Cajamar dirigidas a impulsar la sostenibilidad y modernización del sector agroalimentario.

Para ello, en 2013, nuestro servicio técnico agroalimentario ha asesorado a sus socios y clientes en todos los procedimientos y requisitos establecidos por la Unión Europea para el acceso a estas ayudas.

La campaña se ha desarrollado durante este año en todas las comunidades y provincias donde están presentes las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar, en las que se mantienen convenios de colaboración con más de 120 organizaciones agrarias y cooperativas, además de actuar como entidades colaboradoras de las administraciones autonómicas para este fin.

Anticipos de ayudas PAC	Año 2011		Año 2012		Año 2013	
	Número de operaciones	Importe (millones de euros)	Número de operaciones	Importe (millones de euros)	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
	743	9,88	1.043	14,04	1.559	21.02

Línea de financiación Cajamar Joven Emprendedor Agro 2013



La incorporación y el afianzamiento de los jóvenes a la agricultura y la ganadería constituye una prioridad para nuestra entidad, poder contribuir a la creación de puestos de trabajo y al rejuvenecimiento del sector, uno de los de mayor incidencia en la economía nacional.

Por ello, se ha puesto en marcha la Línea de financiación Cajamar Caja Rural Joven Emprendedor Agro 2013 dirigida a un colectivo formado por más de 150.000 agricultores y ganaderos menores de 40 años.

Con esta línea de financiación se pretende mantener el nivel de competitividad y especialización actual, facilitando la incorporación de innovación tecnológica y la mejora de las explotaciones de un sector cada día más profesionalizado.

Financiación para emprendedores rurales	Año 2013	
	Número de operaciones	Importe <small>(millones de euros)</small>
	240	22,21

La entrada de los jóvenes, supone un relevo generacional, que necesita apoyo para sus iniciativas. La finalidad de este programa es ayudar a los menores de 40 años a que emprendan su propio proyecto empresarial dentro del sector agroalimentario.

Este programa tiene un valor añadido y diferencial con respecto a otras propuestas, pues contempla:

- ❖ **La puesta en marcha de una primera instalación:** adquisición de finca productiva o puesta en producción de una finca.
- ❖ **Modernización o mejora de la explotación:** adquisición de maquinaria agrícola o de elementos productivos que mejoren tanto la producción como la calidad de la explotación y modernización de sistemas de riego.

Y además, para hacerlo todo más fácil, hemos ofrecido gratuitamente durante un año la herramienta informática toolAgro, con la que se puede gestionar la explotación agraria desde el ordenador o dispositivos móviles.

Líneas especiales de financiación para la Mujer Rural

Como entidad colaboradora con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), Cajamar Caja Rural ha puesto en marcha las Líneas de financiación para la Mujer Rural, dirigidas a facilitar la actividad de mujeres autónomas y micropymes a través de Préstamos FEI.

El objetivo de estas líneas es apoyar e impulsar la actividad de la mujer en el medio rural a través de préstamos con condiciones excepcionales de financiación.



Financiación para la mujer rural	Año 2013	
	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
	34	0,66

Los préstamos de estas líneas pueden destinarse a inversiones en activos productivos, que permitirán reformar un establecimiento, adquirir maquinaria, mobiliario, equipamiento, etc.

Los préstamos de la Línea de financiación de la Mujer Rural pueden destinarse para cubrir las necesidades de circulante de su negocio, y con ello, mejorar la relación con sus proveedores, aumentar su stock y red de distribución, etc.

Línea de financiación para la reconversión varietal

En el Grupo Cooperativo Cajamar, seguimos fomentando e impulsando medidas que ayuden a los agricultores a acometer las medidas de adaptación necesarias a las nuevas exigencias del mercado. .

Financiación para la reconversión varietal	Año 2013	
	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
	118	3,9

Durante el año 2013 se desarrolló con este objetivo una línea especial de financiación para reconvertir y adaptar las producciones agrícolas. Con esa línea se ha facilitado al agricultor que pueda acometer los procesos de plantación de nuevas variedades, mejora de las productividades, implantación de

sistemas de control biológico, modernización, automatización de labores, mejora de sistema de riego o reinjerto de plantas.

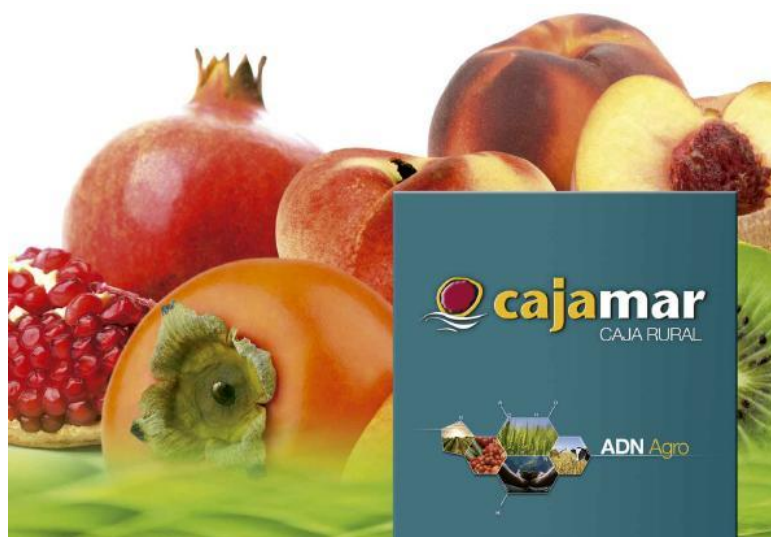
Además de la línea de financiación específica para acometer las inversiones, nuestros socios y clientes se han podido beneficiar del asesoramiento de nuestros técnicos de los centros de investigación sobre diferentes variedades y fórmulas para reorientar su explotación.

Línea anticipo ayudas plátano

Año 2013	
Número de operaciones	Importe (millones de euros)
58	2,8

Línea de financiación catástrofes naturales

Año 2013	
Número de operaciones	Importe (millones de euros)
45	1,1



El servicio Técnico Agroalimentario

Somos conscientes de la importancia social, medioambiental y económica que tiene el sector agroalimentario y estamos totalmente convencidos del potencial con el que cuenta para ser uno de los sectores que sirva como revulsivo para la mejora de la economía española. Pero para llegar a desarrollar ese papel estratégico debe tener como objetivo la mejora continua y la profesionalización para alcanzar un alto nivel de competitividad en un mercado completamente globalizado.

Con el deseo de contribuir a esa profesionalización, nuestro Servicio Técnico Agroalimentario trabaja en una serie de líneas de apoyo al sector que se concretan en:



Innovación. En el año 1975 se creó la primera red de fincas experimentales que contribuyeron al desarrollo tecnológico de la agricultura del sureste español. En la actualidad, contamos con dos centros de experimentación propios, uno en Almería y otro en Valencia, especializados en el sector hortofrutícola y en sostenibilidad. También se ha potenciado la colaboración con otros centros nacionales de investigación que nos permiten ofrecer soluciones a las empresas agroalimentarias sea cual sea su sector de actividad. La labor de divulgación y transferencia es fundamental para asegurar que los desarrollos tecnológicos lleguen hasta los usuarios finales.

Formación. Dada la velocidad con la que se producen los cambios en la sociedad actual y la competencia global que existe, resulta fundamental la continua actualización de los conocimientos de todas aquellas personas que trabajan en el sector agroalimentario.

Para contribuir a esta tarea, desde el Grupo Cooperativo Cajamar se ha desarrollado un amplio programa de acciones con las que se quiere facilitar la capacitación técnica de los agricultores y la capacidad de gestión empresarial tanto de los productores como de los directivos y ejecutivos que dirigen las empresas a lo largo de toda la cadena agroalimentaria. Existe un programa específico dirigido a los consejeros rectores de las cooperativas agroalimentarias.

Servicio de Estudios. Realiza un seguimiento continuo y en profundidad de las principales tendencias y la evolución de los principales indicadores del sector agroalimentario. A lo largo del año se elaboran diversos estudios de coyuntura, en los que se analiza la evolución de la producción, las fluctuaciones en los principales costes y los precios percibidos por los agricultores. Además, se estudia la evolución de la demanda, la presión que ejerce la competencia, la importancia del comercio exterior y todas aquellas incidencias que pueden influir sobre los mercados. Con la profesionalización del sector la información sobre lo que está ocurriendo ayuda a las empresas en la toma de decisiones.

Oficina Técnica. Equipo de profesionales dedicado al seguimiento de las incorporaciones tecnológicas que tienen lugar en las explotaciones agrarias y en las empresas de comercialización y transformación. Con la información que obtienen y procesan podemos dar respuesta a las necesidades de financiación de nuestros clientes, tanto para abordar nuevos proyectos de inversión como para dar respuesta a sus necesidades de circulante.

Innovación y transferencia del conocimiento

Las jornadas de transferencia del conocimiento aportan técnicas novedosas orientadas al fomento de la competitividad del sector.

Uno de nuestros objetivos fundamentales es el fomento de la innovación agroalimentaria, aplicando el conocimiento a la creación de valor y a la mejora de la rentabilidad de nuestra agricultura con prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

En los centros experimentales de Cajamar Caja Rural se abordan proyectos de investigación aplicada y desarrollo de nuevas tecnologías de producción, prestando especial atención a la transferencia y difusión de los resultados obtenidos.



El objetivo de estas actividades es difundir entre los profesionales del sector tanto las experiencias de campo como las principales novedades obtenidas a partir de los proyectos de investigación desarrollados en sus instalaciones.

29 seminarios con una asistencia de 2,778 personas

25 jornadas de transferencia con una asistencia de 1.538 personas

289 visitas a las estaciones experimentales con 5.084 visitantes

VI SEMINARIO TÉCNICO AGRONÓMICO

SOSTENIBILIDAD DE LA AGRICULTURA INTENSIVA EN ALMERÍA

PROGRAMA

- 10:30 h. Bienvenida e inauguración
- 10:45 h. Avance en el conocimiento de los asultreros del sur de Sierra de Gador - Campo de Dalías, mediante los trabajos de la fase final del programa de investigaciones de apoyo a su protección - regeneración
- 11:15 h. El agua para la horticultura de Almería: de la cultura de "sombreado" a la cultura de "la innovación y la adaptación"
- 11:45 h. In-Secretario General de Agua - Junta de Andalucía
- 12:00 h. Interfaz ciencia-gestión gestión sostenible del agua en la agricultura almeriense
- 12:30 h. Biodiversidad acuática y horticultura intensiva: de la explotación al beneficio mutuo
- 13:00 h. Mesa redonda

CAJAMAR **COEXPHAL** **FACSA**

JORNADA DE TRANSFERENCIA

USO DE PANTALLAS DE AHORRO DE ENERGÍA, MALLAS ANTI-INSECTO Y MALLAS DE SOMBREO

PROGRAMA

- 12:15 h. Uso de pantallas de ahorro de energía en invernadero
- 13:00 h. Mallas anti-insecto en invernadero
- 13:30 h. Uso de mallas de sombreado en invernadero
- 14:00 h. Aplicación de las mallas de sombreado en frutícolas

POWER ZEN CAL
Responsable del departamento de agricultura de Polysock

CAJAMAR **Polysock**

JORNADA TÉCNICA DE TRANSFERENCIA

FIBRA DE COCÓ Y SISTEMAS DE CONTROL

PROGRAMA

- 10:30 h. Bienvenida
- 10:45 h. Growth Analysis System: monitorización y control del desarrollo del cultivo
- 11:15 h. Sistema de desecugado en tomate cherry
- 11:45 h. Donorino
- 12:00 h. Fibras de coco
- 13:30 h. Uso específico directo para Almería

CAJAMAR **Pelotex** **Paskal**

JORNADA DE TRANSFERENCIA

MANEJO Y TÉCNICAS DE CULTIVO DE UVA APIRENA

PROGRAMA

- 17:00 h. Poda de fructificación
- 17:45 h. Operaciones en vides
- 18:00 h. Donorino
- 18:30 h. Técnicas para mejorar la calidad del racimo
- 19:45 h. Meditación y relajación

CAJAMAR

La Estación Experimental Cajamar Las Palmerillas

Ubicada en El Ejido, Almería, se ha configurado como un Centro Tecnológico de la agricultura intensiva de invernadero, caracterizado por el carácter aplicado de sus proyectos y por su dedicación a las actividades de transferencia.

Desde 1975, los investigadores y técnicos de esta estación experimental han trabajado para trasladar los avances más recientes en agronomía a las condiciones específicas de los sistemas productivos locales. Conectando el desarrollo tecnológico con la empresa agroalimentaria se pretende asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental del modelo productivo de la agricultura intensiva. Para ello se hace especial énfasis en la difusión y transferencia del conocimiento a través de becas, proyectos fin de carrera, tesis doctorales, seminarios técnicos y visitas organizadas a sus instalaciones.



La actividad del centro se estructura en torno a cuatro líneas de trabajo fundamentales: tecnología de invernaderos, fruticultura subtropical mediterránea, biotecnología y sostenibilidad. La excelencia de sus trabajos se ha visto reconocida a nivel nacional e internacional con la participación en diferentes proyectos de ámbito europeo, nacional (CENIT, CICYT y PROFIT) y regional (CTA, Proyectos de Excelencia).

Tecnología de Invernaderos

Una de las líneas de trabajo de la estación experimental es la optimización de técnicas de cultivo que incrementen rendimientos y calidad durante todo el año. **Entre los trabajos** que se realizan con este debemos citar: evaluación de sistemas de descuelgues y deshojado en tomate, técnica de interplanting, ensayos de cultivares, portainjertos de los principales cultivos hortícolas o ensayos sobre control biológico y agricultura ecológica. Todos estos ensayos se realizan en colaboración con la comisión de técnicos Coexphal-Cajamar.

Actualmente, debido a que los mercados y consumidores son más exigentes en cuanto a residuos de plaguicidas en los productos hortícolas, se están realizando ensayos en colaboración con diferentes empresas del sector, cuyo objetivo es la puesta a punto y desarrollo de protocolos técnicos de control de plagas y enfermedades sin residuos en todos los cultivos.

Evaluación de un cultivo ecológico en invernadero

Programa de trabajo para el desarrollo de técnicas de cultivo ecológico de hortalizas en invernadero siguiendo el método recogido por los Reglamentos 834/2007 sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos, y 889/08 con las disposiciones de aplicación del anterior reglamento.

Se conoce con el nombre de microorganismos efectivos o EM a la mezcla de microorganismos benéficos (fundamentalmente bacterias fotosintéticas y productoras de ácido láctico, levaduras, actinomicetos y hongos fermentadores) que pueden aplicarse como inoculante para incrementar la diversidad microbiana de los suelos, lo que favorece el crecimiento, la calidad y el rendimiento de los cultivos.



El objetivo de los ensayos es evaluar el efecto del empleo de Microorganismos Efectivos (ME) sobre la producción, calidad y postcosecha de un cultivo ecológico en invernadero.

Desarrollo de materiales de cubierta resistentes a azufre

La duración de un plástico está relacionada con su composición y por el ambiente en el que esté expuesto, como puede ser la estructura de invernadero, la radiación solar, las altas temperaturas, el viento, la utilización de productos basados en azufre o cloro.

En la actualidad, el interés de los agricultores por proporcionar a los consumidores productos más limpios y sanos ha conducido a la implantación del control biológico, y con él ha aumentado el uso de azufre. En nuestra estación experimental y en colaboración con Repsol, se está evaluando la influencia de aplicar azufre sublimado sobre la degradación de diferentes materiales de cubierta. Los resultados obtenidos permitirán definir y desarrollar nuevos aditivos que aumentarán la vida útil del material de cubierta.



El uso de sublimadores tiene que ir acompañado de protectores que impidan que se concentre el azufre sublimado en el plástico de cubierta, y evitar la rotura prematura del mismo.

Fruticultura subtropical mediterránea

El abanico varietal actual no es capaz de satisfacer las demandas del mercado. Los grandes distribuidores exigen un suministro continuo de un producto homogéneo en calidad y con buena aptitud para la conservación. Los consumidores demandan uvas con buen aspecto externo y calidad gustativa y sin residuos, que hayan sido obtenidas con técnicas respetuosas con el medio ambiente. Los productores necesitan variedades productivas, poco exigentes en mano de obra y tolerantes o resistentes a enfermedades. Actualmente, en España la producción de uva de mesa se concentra en el sureste y levante peninsular y la superficie de uva apirena supera las 5.000 ha, basándose en solo dos variedades 'Crimson' y 'Superior'. El nuevo material que está apareciendo debe ser testado para cada área de cultivo en función de sus condiciones agroclimáticas y es preciso poner a punto las técnicas de cultivo específicas que estas variedades requieren.

El objetivo de este proyecto es la evaluación agronómica y productiva de nuevas variedades de uva de mesa.

Técnicas para mejorar la productividad y calidad en uva de mesa apirena

La mayoría de las variedades apirenas requieren del uso de técnicas de cultivo específicas dirigidas a mejorar la calidad del racimo y el tamaño de las bayas. En España, en la Región de Murcia, hay más de 5.000 ha de uva de mesa apirena de las que unos dos tercios son del cv. Crimson Seedless, la variedad más cultivada a nivel mundial. Esta uva de color rojo es muy productiva y tiene excelente calidad. Su época de maduración se centra entre finales de agosto y principios de septiembre. En zonas cálidas el color de los racimos no es uniforme lo que supone pérdidas importantes.



El objetivo de este proyecto es mejorar la uniformidad en el color de los racimos mediante el uso de estrategias de riego deficitario y estudiar el efecto de la aplicación de aminoácidos vía foliar para mejorar el tamaño de la baya.

Con los resultados obtenidos se podrá aumentar el abanico varietal disponible y reactivar el sector de la uva de mesa como una actividad agrícola rentable, que genere riqueza y empleo, especialmente en zonas desfavorecidas con gran superficie en baldío y escasa población. Además, se contribuirá a la regeneración del paisaje y la conservación del medio ambiente.

Cultivo protegido de especies frutales

El invernadero permite extender las áreas de producción de determinados productos, que no sería posible al aire libre en nuestras condiciones; obtener el producto en épocas más favorables para su venta modificando los ciclos de cultivo; y mejorar los rendimientos y la calidad de la cosecha. La incorporación de productos de alto valor (frutos tropicales y exóticos) que complementen nuestra producción de hortalizas, puede incrementar la rentabilidad de las explotaciones y contribuir a diversificar nuestra producción agrícola. Somos líderes y referencia mundial en tecnología de invernaderos de zonas áridas y los únicos productores de frutos tropicales de la UE, por lo que las sinergias son claras.

El objetivo de este proyecto es la obtención de producciones de frutos tropicales o exóticos de alto valor añadido como alternativa a otros productos hortícolas, aprovechando estructuras de invernadero. Actualmente estamos cultivando en invernadero: uva de mesa, mango, papaya, litchi, pitahaya y carambola.



Técnicas para mejorar productividad y calidad en níspero japonés

La precocidad y calidad del fruto son los parámetros de mayor importancia en la comercialización del níspero, y los que determinan el precio final del producto. La aplicación de técnicas de cultivo que permitan incrementar la precocidad y/o calidad del fruto repercutirán positivamente en la rentabilidad de la explotación. Entre ellas destacan:

- ❖ Riego deficitario en prefloración y precosecha.
- ❖ Aclareo químico.
- ❖ Cultivo en alta densidad.
- ❖ Reguladores de crecimiento.

El objetivo es obtener un modelo de alta rentabilidad, incrementando la densidad de plantación y anticipando la entrada en producción. Con ello se conseguirá una rápida recuperación de la inversión inicial, una mejora en la productividad, la precocidad y la calidad, y una reducción de los costes de producción.

Biotecnología

El área de Biotecnología tiene como objetivos explorar la selección y uso de microorganismos para la obtención de productos de valor, el estudio del proceso de producción, el desarrollo de la tecnología necesaria para la valorización o aprovechamiento y el desarrollo de aplicaciones.

Modelización de sistemas de tratamiento de aguas con consorcios bacterias-microalgas

Este proyecto de investigación, financiado por la compañía Aqualia, desarrolla un proceso de depuración de aguas residuales mediante el uso de microalgas con el objetivo de que su coste resulte menor que el de los sistemas clásicos basados en fangos activos. Además, se pretende la obtención de biomasa rica en proteínas y lípidos para utilizarla como materia prima en la extracción de biofertilizantes y biocombustibles. Para el proceso de producción se están empleando reactores de tipo "raceway", que son ampliamente utilizados en el cultivo de microalgas por su bajo coste, aunque presentan limitaciones relacionadas con la transferencia de materia y resultan difíciles de controlar, ya que se encuentran abiertos y carecen, en la mayoría de los casos, de actuadores o sistemas de control adecuados. Además, dado el alto contenido en materia orgánica que presentan las aguas residuales, en realidad tiene lugar el desarrollo de un consorcio de microalgas y bacterias, por el cual estas últimas degradan dicha materia y liberan nutrientes que quedan disponibles para las algas, mientras que éstas generan oxígeno en el proceso de fotosíntesis que utilizan las bacterias en la respiración.



Por tanto, el comportamiento del sistema es distinto del habitualmente encontrado en cultivos algales y su operación y control se dificulta aún más. El trabajo de investigación realizado está identificando y resolviendo estos problemas y permitirá el desarrollo de un modelo del comportamiento de los consorcios de microalgas y bacterias en función de las condiciones de operación basado en principios fundamentales, con el que se podrá optimizar el diseño, operación y control de los reactores. De esta forma será posible optimizar el funcionamiento de estos sistemas y alcanzar así los objetivos de depuración de agua y producción de biomasa deseados.

Los resultados obtenidos indican que en el consorcio algas-bacterias que se desarrolla con el uso de agua residual son las primeras las que predominan y producen suficiente oxígeno para depurar la DQO. En cuanto a la eliminación de los nutrientes presentes en el agua, ésta depende de la productividad de las microalgas, que se ve afectada principalmente por el nivel de radiación y la disponibilidad de nutrientes. Con respecto a esto último, cabe decir que el contenido de nitrógeno puede llegar a limitar la capacidad de depuración de fósforo. Por otro lado, la presencia de coliformes en el agua de salida del reactor es casi nula. Por tanto, puede decirse que es posible lograr un nivel de depuración adecuado de las aguas residuales mediante el uso de microalgas, alcanzándose además productividades en el rango de las obtenidas con cultivos monoalgales haciendo uso de fertilizantes químicos. Teniendo en cuenta, además, que el consorcio algas-bacterias no se ve afectado por la aplicación de gases de combustión, resulta de gran interés el uso conjunto

de residuos urbanos e industriales para llegar a hacer viable la producción de biocombustibles y biofertilizantes a partir de microalgas.

Agricultura y Medio Ambiente

En nuestra horticultura, el control biológico se realiza mediante la suelta de insectos producidos comercialmente por empresas del sector. Sin embargo, la lucha biológica por conservación emerge como un componente indispensable para el desarrollo sostenible, tanto para cultivos bajo abrigo como al aire libre. Este ensayo pretende diseñar y cultivar biodiversidad en el entorno de los cultivos, favoreciendo el control biológico mediante un manejo adecuado del hábitat.

El objetivo es investigar cómo la reconstrucción del paisaje en el entorno de los invernaderos, con especies vegetales autóctonas, influye en las poblaciones de enemigos naturales de las plagas hortícolas. Para ello, hay que determinar qué plantas autóctonas son las más adecuadas como refugios para la fauna auxiliar beneficiosa y su establecimiento en setos, islas de vegetación o corredores verdes en los alrededores de los invernaderos.

Tras la extensa divulgación realizada de este ensayo, en 2013 se procedió al diseño de varios setos ubicados tanto en el poniente como en el levante almeriense, dando respuesta a la demanda de los agricultores interesados en establecer especies vegetales autóctonas alrededor de sus invernaderos.



Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta

Ubicado en Paiporta (Valencia) orienta su actividad a la investigación agraria. Sus resultados son difundidos a los profesionales del sector mediante publicaciones, cursos de formación y asesoramiento personalizado, lo que representa una considerable aportación a las nuevas formas de producción y desarrollo tecnológico de la agricultura. Entre las actividades desarrolladas en 2013 cabe destacar por su importancia:

- ❖ [CITRUSGENN](#). Caracterización de la variabilidad genética, genómica y metabólica de los cítricos y su aplicación en la obtención de nuevas variedades.
- ❖ Proyecto singular estratégico de investigación "[PROBIOGAS](#)".
- ❖ Proyecto de investigación [Genblast](#).
- ❖ Proyecto singular estratégico de cooperación público privada de genómica aplicada y biotecnología. Secuenciación, genotipado y desarrollo de herramientas genómicas para la mejora de los cítricos ([CITRUSEQ](#)).
- ❖ Proyecto I+D+I sobre [cultivos energéticos y alternativos en zonas de secano](#).



Asesoramiento agrario

Ambas estaciones disponen de un servicio de información y asesoramiento personalizado que de forma gratuita presta sus servicios a empresas, cooperativas, socios y clientes del Grupo Cooperativo Cajamar.

El objetivo de este servicio es estrechar aún más la relación con el agricultor, las cooperativas y las empresas agrarias, cerrando el triángulo: investigación, formación y asesoramiento. Además, este servicio es también un importante instrumento para trasladar a los profesionales del sector toda la información novedosa obtenida en las investigaciones que se desarrollan en los centros experimentales de Cajamar en Almería y Valencia.

Escuela de consejeros cooperativos

En marzo de 2013 nuestra escuela de consejeros cumplió su primer año de actividad. Se ha dado un nuevo impulso a las acciones formativas dirigidas a los consejos rectores de cooperativas que se venían realizando desde hace más de diez años, y se ha renovado tanto el programa docente como el claustro de profesores, para adaptarlos al nuevo contexto socioeconómico.

La Escuela de Consejeros Cooperativos tiene como objetivo prioritario la capacitación de los consejos



rectores de las empresas cooperativas agroalimentarias en materias de interés estratégico. Su actuación se dirige fundamentalmente a la mejora de la competitividad de las organizaciones y a la aplicación de los principios del buen gobierno corporativo. La oferta formativa gira en torno a cuatro módulos básicos que persiguen cubrir las necesidades primarias de las cooperativas agroalimentarias: vigencia del modelo cooperativo, claves para la competitividad de las empresas asociativas, planificación estratégica, finanzas básicas y situación actual del mercado agroalimentario global.

Asimismo, se han elaborado unos documentos, los Cuadernos Cooperativos, que sirven como materiales didácticos del curso y que también pueden consultarse online.

En 2013 se han impartido cursos a consejos rectores de 28 cooperativas.

Finanzas Responsables

"Las finanzas responsables es uno de los pilares del sistema ético de gestión "

El Grupo Cooperativo Cajamar ha adoptado importantes medidas de protección de los deudores hipotecarios sin recursos y en riesgo de exclusión financiera.

Evaluación de los riesgos sociales y medio ambientales

Actuando con prudencia y responsabilidad

Con sensibilidad hacia los más desfavorecidos

Concebimos las finanzas responsables como la traslación del concepto de creación de valor compartido y de ética empresarial al núcleo de su actividad: la gestión del riesgo y las finanzas. Las Finanzas Responsables, segundo pilar de nuestro Sistema Ético, se apoyan en dos principios: el principio de prudencia y el de responsabilidad.



: Pretendemos responder con responsabilidad, así como con una gestión fundamentada en la prudencia y orientada a garantizar la solvencia y la fortaleza del Grupo Cooperativo Cajamar. Este principio de prudencia se materializa en todas sus áreas de actuación y particularmente en:

- ❖ Una gestión prudente y responsable del riesgo en sus cuatro fases: análisis, concesión, seguimiento y control.
- ❖ El control del activo irregular.
- ❖ El control de los márgenes de contratación.

Responsabilidad: Los ámbitos de aplicación de las Finanzas Responsables se circunscribirán a los siguientes ámbitos:

- ❖ Gestión responsable del riesgo. Identificando, cuantificando y reduciendo los posibles riesgos de la actividad financiera desde una perspectiva de la gestión global del riesgo.

- ❖ Proactividad en los ámbitos de cumplimiento normativo y aplicación de mecanismos de control, poniendo en marcha políticas, medidas e instrumentos tanto de carácter preventivo como de carácter paliativo.
- ❖ Protección de los intereses de socios y clientes ante la complejidad de los productos financieros, garantizando que los productos y servicios financieros se adaptan a sus necesidades y al perfil del inversor.
- ❖ La inversión socialmente responsable (vinculaciones no deseadas).

Principios básicos en la gestión y control del riesgo

El Grupo Cooperativo Cajamar se ha dotado de los instrumentos necesarios para garantizar el principio de uniformidad en la gestión y control del riesgo. Este principio exige que los criterios de control y gestión del riesgo -en lo referido a políticas, estructuras, herramientas, circuitos y procesos- sean comunes a todas las entidades del Grupo y no dependan de cada caja o del ámbito territorial en el que desarrolle la actividad.

Ese principio se traslada en todos los aspectos vinculados a la gestión del riesgo, entre los que cabe destacar:

- ❖ Gestión y control del riesgo de crédito
- ❖ Gestión del riesgo operacional
- ❖ Gestión del riesgo de mercado, cambio, liquidez e interés

Vinculaciones no deseadas

El Sistema Ético implica nuestra firme voluntad de no establecer relaciones de ningún tipo con quienes desarrollen actividades ilícitas o éticamente reprobables. En concreto, el Grupo Cooperativo Cajamar se compromete a:

- ❖ No financiar empresas que se abstengan de apoyar o respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- ❖ No financiar empresas que se abstengan de acatar los derechos laborales y, en especial, los que impongan trabajos forzados a menores o realizados bajo coacción.
- ❖ No financiar a empresas o proyectos cuya actividad implique graves riesgos sociales o medioambientales.

Así mismo, el Grupo Cooperativo Cajamar se compromete a no utilizar paraísos fiscales para la gestión de los recursos, sean propios o de sus socios y clientes.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido y colabora de forma decidida con las autoridades nacionales e internacionales en su esfuerzo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, considerando por este motivo un objetivo estratégico disponer tanto de un sistema de prevención de blanqueo de capitales eficaz, avanzado, dinámico y adaptable a un entorno y realidad cambiantes, como de un personal debidamente informado, formado y sensible a esta realidad, de la que las entidades financieras y sus grupos de empresas constituyen un elemento protagonista y esencial en la lucha y prevención exigibles.

El estricto cumplimiento de la legislación y normativa nacionales e internacionales aplicables y vigentes en cada momento en materia de PBCFT constituyen el elemento esencial de la política en esta materia del Grupo, siendo el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo de obligada lectura, conocimiento y aplicación por parte de todos los consejeros, directivos, empleados y agentes del Grupo. Es preciso destacar que durante el año 2013 no han existido indicios de corrupción en la organización

Durante el año 2013 se ha revisado el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo del Grupo y se ha seguido desarrollando el plan de formación en esta materia para los empleados

El 100% de las unidades de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar son analizadas en relación a los posibles riesgos de blanqueo de capitales.

Reglamento interno de conducta en el mercado de valores

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con un reglamento interno de conducta que resulta de aplicación a todas las entidades que, en cada momento, integren el Grupo. Quedan comprendidos en el ámbito objetivo de aplicación de este reglamento, los instrumentos financieros enumerados en el art. 2 de la Ley del Mercado de Valores.

La finalidad de este reglamento es contribuir al cumplimiento de la normativa vigente mediante la implantación de medidas y procedimientos en el ámbito del mercado de valores que garanticen la consecución de este objetivo.

Cumplimientos legales

El Grupo Cooperativo Cajamar no promueve tipo alguno de lobby y mantiene su imparcialidad en el ámbito político. No obstante, apuesta por trasladar a todas las instancias a las que tiene acceso su apoyo a la economía social.

En este sentido, cabe señalar que no mantiene operaciones de crédito, aval y garantías con partidos políticos con condiciones especiales o diferentes a las condiciones de mercado.

En 2013 no ha registrado multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o el suministro y uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. Tampoco se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

No se ha identificado actividad alguna que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y no ha habido incidentes en este ámbito, ni en el Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a la actividad propia del mismo.

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas, ni en el seno del propio Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a su actividad. Durante el año 2013 no se han producido quejas relacionadas con los Derechos Humanos.

Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene prácticas monopolísticas y no ha recibido sanciones por estos motivos ni por incumplimientos normativos.

No ha habido 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.

En 2013 no se han dado incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, así como a regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.

Protección al cliente

El Sistema Ético concibe la protección a los socios y clientes en su sentido más amplio, instando a todos los miembros del Grupo Cooperativo Cajamar a velar por los intereses de estos en el ámbito de las relaciones comerciales con los mismos. En este sentido, la protección a los socios y clientes se basará fundamentalmente en los siguientes elementos: justicia contractual, información, transparencia y, en la medida de lo posible, capacitación.

Información relacionada en

www.cajamar.es :
[Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores](#)
[Rating de Cajamar](#)
[Informe de Gobierno Corporativo](#)
[Código de buenas prácticas](#)
[Fondo Social de Viviendas para arrendamiento](#)

Protección al inversor (MIFID)

Uno de los principales objetivos de la MIFID es aumentar el grado de protección de los clientes de servicios de inversión, como consecuencia de la creciente complejidad de los productos y servicios de inversión existentes en el mercado.

En este sentido, la MiFID obliga a las entidades financieras a incorporar un amplio catálogo de normas a las que habrán de ajustarse en cuanto a la prestación de los servicios de inversión, así como a mejorar los niveles de información que se les debe facilitar a los propios inversores.

El Grupo se ha dotado para su estricto cumplimiento de una [Política de Ejecución y Gestión de Órdenes](#) y de otra [Política de Gestión de los Conflictos de Intereses](#).

El Grupo pone también a su disposición una descripción detallada de los [productos o instrumentos financieros de nuestro catálogo afectados por la MiFID](#), incluida la descripción de los riesgos inherentes a ellos.



Código de buenas prácticas bancarias

Cajamar Caja Rural, entidad cabecera del Grupo, está adherida al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual en la versión prevista en la Ley antidesahucios, que entró en vigor el pasado 15 de mayo.

En este sentido, cabe citar que el 9 de marzo de 2012 se aprobó el real decreto ley de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, en el que se establecen una serie de mecanismos para permitir la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender a su pago.

Y se incluye un Código de Buenas Prácticas Bancarias, al objeto de evitar el impacto social de los desahucios y permitir la dación en pago a familias que no puedan afrontar el pago de la hipoteca con el 60% de todos sus ingresos.

En mayo del pasado ejercicio, el Gobierno aprobó la Ley 1/2013 de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de la deuda y alquiler social que modificaba el decreto de 2012, a la que se encuentra adherida Cajamar Caja Rural. Para saber más sobre el código de buenas prácticas puede consultar este [enlace](#)

Protocolo de actuación sobre protección del deudor hipotecario

El Grupo Cooperativo Cajamar, dentro del marco de su política de responsabilidad social corporativa y en base a la sensibilidad y compromiso social que siempre ha regido nuestra actuación, ha querido superar los límites establecidos en las normas señaladas y establecer el alcance de las medidas a todo el colectivo de operaciones garantizadas con vivienda habitual, tanto para suspender lanzamientos como para suspender subastas, e incluso para evitar, en lo posible, la presentación de demandas de ejecución cuyo objeto sean las indicadas viviendas habituales, buscando prioritariamente una salida negociada con los deudores como solución alternativa a la estrictamente judicial.

Para ello ha elaborado un protocolo de actuación para que cada entidad del Grupo pueda aplicar según cada caso, y en función de su idoneidad, los instrumentos jurídicos y financieros que contribuyan a reordenar la situación del prestatario en relación con la misma. Sin ánimo de ser exhaustivos, los instrumentos que podrían aplicarse, pudiendo hacerse en algunos casos de forma combinada podrían ser:

- ❖ Novación del Préstamo Hipotecario.
- ❖ Reestructuración o Reinstrumentación de Deuda.
- ❖ Dación en Pago.
- ❖ Quitas.
- ❖ Adjudicaciones con Alquiler.
- ❖ Adjudicaciones con Alquiler Social.
- ❖ Moratoria del proceso de Lanzamiento.

Alquiler social	Año 2013	
	Número de contratos	Valor neto activos (millones de euros)
	76	6,9

Fondo Social de Viviendas para arrendamiento

El Grupo Cooperativo Cajamar no es ajeno a la situación socioeconómica por la que están pasando muchas familias españolas debido a su especial vulnerabilidad ante situaciones de ejecuciones hipotecarias. Además de haber adoptado de forma proactiva importantes medidas de protección de los deudores hipotecarios sin recursos y en riesgo de exclusión financiera, el Grupo se ha sumado de forma voluntaria a una nueva iniciativa: el 17 de enero de 2013 firmó un convenio con el Gobierno de España y otras instituciones sociales y financieras para crear un Fondo Social de Viviendas destinadas al alquiler a precios bonificados para familias en situación de especial vulnerabilidad como consecuencia de una situación sobrevenida de desahucio.

Para acceder a alguna de las 80 viviendas que el Grupo aporta al Fondo, los solicitantes deben cumplir una serie de requisitos relativos a su situación familiar y niveles de renta. En cualquier caso, solo podrán acudir a la presente convocatoria aquellas personas físicas que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual como consecuencia del impago del préstamo hipotecario. Además, la demanda de ejecución debe haberse iniciado por la misma entidad que constituye el Fondo Social de Viviendas, y siempre que el desalojo se haya producido a partir del día 1 de enero de 2008. Las bases del convenio y el detalle de las viviendas pueden ser consultadas a través de este [enlace](#).

Poblaciones con riesgo de exclusión financiera

En 2013 se ha seguido asistiendo al proceso de reestructuración del sistema financiero que ha comportado un importante número de cierre de oficinas y ha afectado a zonas poco pobladas con el consiguiente riesgo de exclusión financiera.

La reestructuración ha supuesto el cierre de más de 7.000 oficinas desde el 2008 y ha provocado que cerca de 60.000 personas se hayan quedado sin sucursal. Ya son 133 las localidades españolas que no cuentan con ninguna oficina bancaria, dejando a 226.340 habitantes en riesgo de exclusión financiera. La falta de acceso a los servicios financieros representa un serio obstáculo para la integración económica y social de cualquier ciudadano.



El Grupo Cooperativo Cajamar, consciente de esta problemática social, sigue presente en pequeños municipios de baja densidad poblacional, facilitando así que sus habitantes tengan acceso a los productos y servicios bancarios y tecnológicos de última generación. El compromiso social de no abandonar nuestras raíces vinculadas al medio rural y de contribuir a una sociedad más equitativa y solidaria, nos ha llevado a procurar no llevar a cabo el cierre de oficinas en poblaciones donde no hay ninguna otra entidad financiera.

Nuestro modelo de oficina bancaria de proximidad, propia de los entornos rurales, permite compatibilizar la eficiencia y la rentabilidad económico-financiera de la misma con nuestro compromiso social y fundacional en favor del desarrollo de las comunidades rurales, lo que contribuye a fijar población al territorio, crear empleo y promover el desarrollo local. Concretamente, el 30% de la red de nuestras sucursales se encuentra situada en poblaciones con menos de 5.000 habitantes, especialmente en las comunidades donde nuestro Grupo tiene su origen social:

❖ Andalucía	35%
❖ Castilla y León	43%
❖ Castilla-La Mancha	58%
❖ Comunidad Valenciana	37%
❖ Región de Murcia	21%

En el marco del proceso de fusiones desarrolladas en 2013, se han integrado un total 175 oficinas de las que 21 oficinas (el 12% del total de oficinas integradas) están situadas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes. La mayor parte de estas oficinas corresponde al proceso de fusión con Ruralcaja y se ubican en la Comunidad Valenciana, donde se han integrado un total de 18 oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes. Esta cifra representa el 85% del total de las oficinas integradas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes, sin que la mayor parte hayan quedado desatendidas, dada la existencia de otras oficinas de entidades de nuestro propio Grupo o de otras entidades financieras.

Riesgo financiero de naturaleza ambiental y social

Cajamar Caja Rural decidió en 2011 elaborar una metodología orientada a minimizar dos tipos de riesgos: riesgo por incumplimiento de la regulación ambiental, y riesgo por retrasos y paralización de proyectos vinculados a los impactos negativos para la comunidad o el medioambiente. En este sentido, cabe destacar variables como el consumo del agua, el impacto hídrico, consumo energético, producción de residuos, ruido, olores... todas ellas críticas para el desarrollo de modelos de negocios responsables y sostenibles.

El mismo año del inicio del proyecto se finalizó la primera fase centrada en la valoración de los riesgos vinculados al incumplimiento de regulación. Se identificaron aquellas empresas que presentaban una mayor exposición al riesgo y se implantaron una serie de medidas en forma de requerimientos orientadas a minimizar ese tipo de riesgos.

En 2012 se desarrolló la segunda fase, dedicada a realizar la valoración, en proyectos empresariales, de las variables críticas que pueden llegar a presentar impactos negativos para la comunidad o el medioambiente. El objetivo que se persigue es su identificación para su tratamiento y reconducción en cooperación con las empresas y otros grupos de interés.

La primera fase se fundamentó en sus procesos, en el análisis de distintas variables relacionadas con la naturaleza de la actividad que desarrolla cada empresa:

- Variables caracterizadas por las emisiones de las actividades y el consumo de recursos.
- Variables que definan las características del entorno al que afecten directa o indirectamente.
- Variables derivadas de la presión legislativa y fiscalización de determinados componentes del medio ambiente.

En 2013, se ha procedido a la actualización de este análisis, lo que ha permitido identificar a los segmentos de empresas con mayor exposición al riesgo regulatorio y, consecuentemente, también ha favorecido el desarrollo de medidas orientadas a controlar ese tipo de riesgos.

Estimación del riesgo financiero de componente ambiental						
IRFCA	1	2	3	4	5	Total
año 2010	0,79%	10,33%	11,19%	31,97%	45,72%	100,00%
año 2013	0,57%	5,52%	19,44%	34,42%	40,05%	100,00%

Actualmente el 94% % de la cartera crediticia de la Entidad presenta un bajo nivel de exposición a este tipo de riesgos y se está actuando con el resto de la cartera con el fin de minimizar sus riesgos.

Esta distribución se corresponde con una cartera muy bien diversificada en términos de IRFCA, que ha requerido una mayor intervención por parte de la entidad en apenas un 0,57% % del total para mejorar el conocimiento de comportamiento ambiental de los clientes sometidos a mayor riesgo.

La segunda fase se ha centrado en la valoración de variables de componente social y medioambiental. Durante 2013, se ha finalizado con el proceso de realización de pruebas y se ha llevado a cabo la formación necesaria para que los analistas puedan desarrollar esa labor. La realización de pruebas en casos reales ha permitido identificar algunos aspectos mejorables en la herramienta de apoyo, pero lo más importante ha sido la adquisición de un mayor conocimiento en el tratamiento de ese tipo de riesgos.

RATING FINANCIERO	RATING AMBIENTAL								
	[0,100)	[100,200)	[200,300)	[300,400)	[400,500)	[500,600)	[600,700)	[700,800)	[800,900)
	n	n	n	n	n	n	n	n	n
1	988	466	128	89	59	48	27	17	9
2	2.435	1.126	344	226	132	86	36	30	19
3	2.175	955	317	224	186	102	52	22	20
4	3.386	1.432	507	359	229	137	62	39	18
5	3.836	1.600	542	340	209	154	67	42	27
6	5.720	2.135	636	435	272	219	78	68	23
7	1.787	712	301	209	158	72	21	13	16

RATING FINANCIERO	RATING AMBIENTAL								
	[0,100)	[100,200)	[200,300)	[300,400)	[400,500)	[500,600)	[600,700)	[700,800)	[800,900)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1	2,73%	1,29%	0,35%	0,25%	0,16%	0,13%	0,07%	0,05%	0,02%
2	6,73%	3,11%	0,95%	0,62%	0,36%	0,24%	0,10%	0,08%	0,05%
3	6,01%	2,64%	0,88%	0,62%	0,51%	0,28%	0,14%	0,06%	0,06%
4	9,36%	3,96%	1,40%	0,99%	0,63%	0,38%	0,17%	0,11%	0,05%
5	10,60%	4,42%	1,50%	0,94%	0,58%	0,43%	0,19%	0,12%	0,07%
6	15,81%	5,90%	1,76%	1,20%	0,75%	0,61%	0,22%	0,19%	0,06%
7	4,94%	1,97%	0,83%	0,58%	0,44%	0,20%	0,06%	0,04%	0,04%

El Grupo Cooperativo Cajamar no ha tenido ningún quebranto en 2013 como consecuencia de ese tipo de riesgos.

Gestión Responsable de los RRHH

"Gran participación en el Estudio de Opinión 2013, en el que han intervenido un 73 % de los empleados"

El mantenimiento de los puestos de trabajo, el modelo de desarrollo profesional y el sistema de retribución son los aspectos que más interesan a los empleados.



El modelo de gestión de recursos humanos del Grupo Cooperativo Cajamar se basa en el conocimiento, en las competencias y en los objetivos. Para ello, desarrolla de forma proactiva el liderazgo colectivo y la gestión de la igualdad, la diversidad, la conciliación y el conocimiento en un entorno de seguridad, estabilidad y de clima laboral favorable, cuyos ejes transversales son el desarrollo profesional y la formación, así como la seguridad y la salud en el trabajo.



Defensa de los derechos esenciales: Entendemos por derechos esenciales aquellos que son inherentes a las personas que trabajan en las entidades del Grupo y que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno del mismo. A tal efecto, identificamos dos tipos de derechos esenciales a los que proteger:

- ❖ **Derechos humanos.** Son derechos no contextuales e inherentes a la persona, estando relacionados con su integridad, dignidad y libertad.

- ❖ **Derechos de ciudadanía.** Son derechos avanzados y de carácter contextual que se derivan del compromiso del Grupo con la sociedad, estando relacionados con la realización personal, el desarrollo profesional y la proyección social de los empleados.

El Comité de Derechos Esenciales es el órgano específico del que dispone el Grupo para la preservación de estos derechos.

No discriminación, igualdad y conciliación: El Grupo Cooperativo Cajamar establece de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promuevan la igualdad de oportunidades entre todos los empleados. En todo caso, en la promoción profesional prevalecerán los criterios de mérito y capacidad. Para que esto sea posible, el Grupo promoverá iniciativas orientadas a extender los principios de no discriminación, igualdad y conciliación entre la vida personal y la vida profesional.

Liderazgo colectivo: El Grupo Cooperativo Cajamar considera fundamental el compromiso de los empleados con la empresa para alcanzar los objetivos corporativos y conseguir el éxito en la implantación de su estrategia. A través del liderazgo colectivo pretende establecer un estilo de liderazgo que consiga compromiso y logre potenciar las aportaciones generadas por la diversidad de experiencias, formación y espíritu creativo de todos los empleados.

Estudio de Opinión 2013

El Estudio de Opinión sobre clima laboral ha alcanzado un 73 % de participación, un resultado que supera las experiencias anteriores. Los datos obtenidos se agrupan en distintos índices que proporcionan una visión amplia del estado de ánimo de los empleados y de sus mayores preocupaciones. En este sentido, hay cinco índices que se definen genéricamente como:

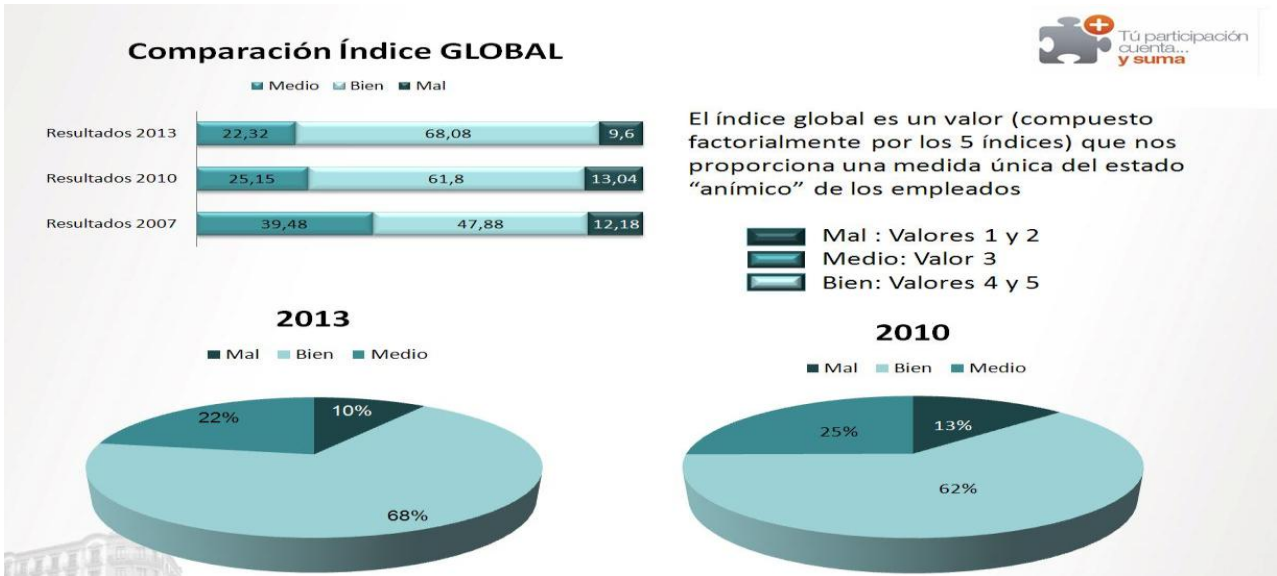


- ❖ **Índice de moral** que valora el estado general de satisfacción de los empleados.
- ❖ **Índice de identificación y compromiso**, sobre el sentimiento de propiedad e involucración de los empleados en las cuestiones de la entidad.
- ❖ **Índice de habilidades** que mide el grado de satisfacción de los empleados sobre la formación y el desarrollo profesional, así como la percepción del uso de sus conocimientos y habilidades.
- ❖ **Índice sobre el responsable inmediato** que transmite la valoración y percepción sobre el trabajo y las competencias demostradas por el jefe inmediato.

Índice sobre la estrategia de la entidad que traslada la valoración sobre los pasos que la alta dirección está dando de cara al mercado y a los clientes, así como las medidas y comunicaciones que se reciben a éste respecto.

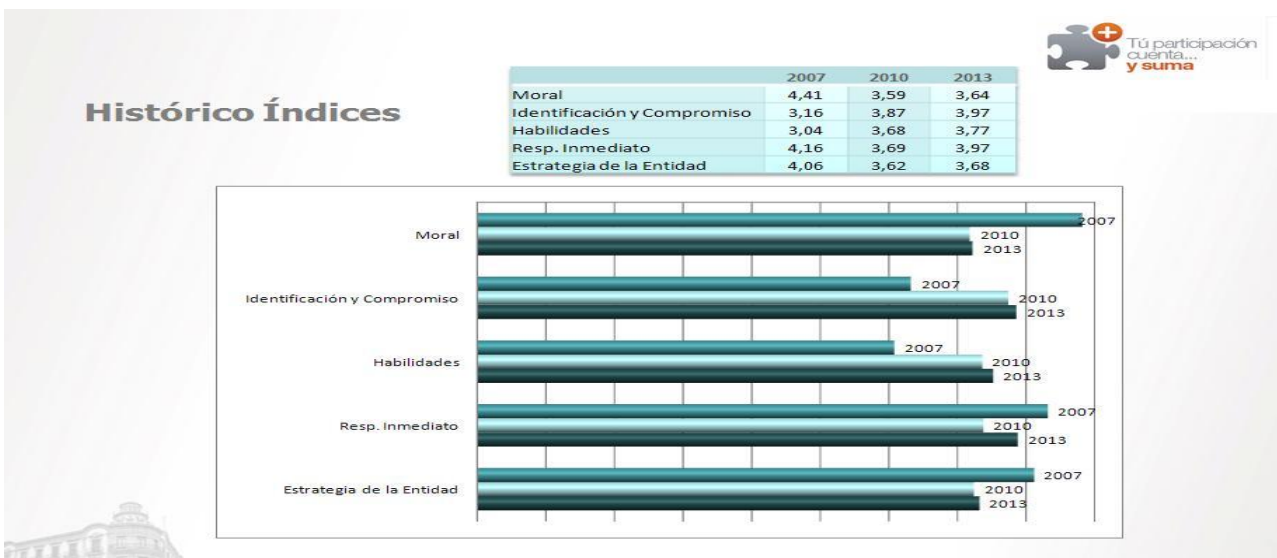
ÍNDICE GLOBAL

Menos del 10% de los empleados valoran negativamente su percepción del clima (en 2010 eran algo más del 13%)



Todos los índices se han visto mejorados respecto a la edición de 2010.

A pesar de los tiempos y las circunstancias queda constatado muy claramente el nivel de compromiso de un elevado porcentaje de empleados.



El modelo de desarrollo profesional, los sistemas de retribución y la jornada laboral, entre los temas a mejorar en opinión

- ❖ **Modelo de desarrollo profesional**, sobre todo en lo que se refiere a su definición. Transmisión a todos los niveles de la entidad. ¿Qué puedo hacer en la entidad? ¿Qué debo hacer para tener la carrera profesional que deseo? ¿Qué se espera de mi trabajo? ¿Cuál puede ser mi aportación individual y mi aportación como miembro del equipo?
- ❖ **Sistemas de retribución**, tanto en su definición, como su transmisión y conocimiento y la aplicación de los sistemas creados de manera ordenada, informada y compartida con todos los empleados.
- ❖ **Tiempo de presencia en el trabajo** en relación con los objetivos y resultados que se persiguen. La participación, el sentimiento de autonomía y el equilibrio entre los objetivos individuales y grupales como ejes en la gestión de la red comercial.
- ❖ **El mantenimiento de los puestos de trabajo** como objetivo fundamental de todas las propuestas y políticas implantadas, y por instaurar, en el ámbito de recursos humanos.



Planes de Acción Generales

- ❖ **Definición formal de itinerarios profesionales:**
 - Condiciones necesarias (pero no suficientes) para ocupar puestos de responsabilidad
 - En el caso de SSCC hay que formalizar itinerarios horizontales.
 - Revisión de los Planes de Formación
- ❖ **Sistemas de Evaluación y Retribución**
 - Comunicar los sistemas actuales y los márgenes de maniobra con los que cuenta la entidad.
 - Orientación a resultados, frente a la presencia obligatoria y permanente. Profundizar en los sistemas de teletrabajo (controlado) y de dirección por objetivos
 - Equilibrio entre el principio de cooperación y la definición de los objetivos individuales.
 - Mejora en los procesos de evaluación del desempeño, explicando de una forma más concreta lo que se espera de cada miembro del equipo
- ❖ **Participación y Calidad de Servicio**
 - Es fundamental habilitar sistemas que permitan evaluar la calidad del servicio prestado. Especial reflexión sobre el servicio que se presta desde SSCC a las oficinas.
 - Hay que seguir facilitando mecanismos que ayuden a la participación.

Perfil de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupos de edad, sexo y zona geográfica³. No se tienen en cuenta las bajas por interinidades ni excedencias

Zona geográfica	Total empleados a 31/12/13			Rotación					
				Nº bajas 2013			% sobre empleados de la región		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total bajas	Hombres	Mujeres	Total bajas
Norte	14	11	25	1	0	1	7,1%		4,0%
Sur	1.300	1.226	2.526	190	33	223	14,6%	2,7%	8,8%
Este	1.926	1.673	3.599	436	129	565	22,6%	7,7%	15,7%
Centro	357	276	633	53	14	67	14,8%	5,1%	10,6%
Total empleados	3.597	3.186	6.783	680	176	856	18,9%	5,5%	12,6%

Desglose por jornada y zona geográfica

Zona	Jornada completa			Jornada reducida			Total
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Norte	14	11	25	0	0	0	25
Sur	1.208	1.193	2.401	92	33	125	2.526
Este	1.894	1.618	3.512	32	55	87	3.599
Centro	331	268	599	26	8	34	633
Total	3.447	3.090	6.537	150	96	246	6.783

Desglose por tipo de contrato y zona geográfica.

Zona	Contrato fijo			Contrato temporal			Total
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Norte	13	11	24	1	0	1	25
Sur	1.188	1.137	2.325	112	89	201	2.526
Este	1.876	1.620	3.496	50	53	103	3.599
Centro	330	259	589	27	17	44	633
Total	3.407	3.027	6.434	190	159	349	6.783

Desglose empleados por grupos sexo, edad y zona geográfica

Zona	Total empleados a 31/12/13											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte	3	7	10	11	4	15				14	11	25
Sur	244	413	657	957	801	1758	99	12	111	1300	1226	2526
Este	342	616	958	1552	1048	2600	32	9	41	1926	1673	3599
Centro	89	135	224	240	137	377	28	4	32	357	276	633
Total	678	1.171	1.849	2.760	1.990	4.750	159	25	184	3.597	3.186	6.783

Zona	Nº de bajas 2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				1		1				1		1
Sur	6	6	12	33	7	40	151	20	171	190	33	223
Este	10	24	34	192	57	249	234	48	282	436	129	565
Centro	4	5	9	12	1	13	37	8	45	53	14	67
Total	20	35	55	238	65	303	422	76	498	680	176	856

Zona	0/100 rotación											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				0,1		0,1				0,1		0,0
Sur	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	1,7	1,5	0,1	0,0	0,1
Este	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	7,3	5,3	6,9	0,2	0,1	0,2
Centro	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	1,3	2,0	1,4	0,1	0,1	0,1
Total	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	2,7	3,0	2,7	0,2	0,1	0,1

³ La zona Norte contempla los datos de las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria, País vasco y Navarra; la zona Centro contempla los datos de La Rioja, Aragón, Castilla y León, Madrid, La Mancha, Extremadura; la zona Este contempla los datos Cataluña, Valencia, Murcia, Baleares; la zona Sur contempla los datos de Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla

Altas. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y zona geográfica. No se tienen en cuenta las altas por interinidades ni reincorporaciones

Nuevas contrataciones que continúan a 31/12/2013	48
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar a 31/12/2013	5
Tasa de nuevas contrataciones que dejan de trabajar durante el periodo de reporte (año 2013)	9%
Tasa de nuevas contrataciones que continúan a 31/12/2013	91%

Zona	Total empleados a 31/12/13											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte	3	7	10	11	4	15				14	11	25
Sur	244	413	657	957	801	1758	99	12	111	1300	1226	2526
Este	342	616	958	1552	1048	2600	32	9	41	1926	1673	3599
Centro	89	135	224	240	137	377	28	4	32	357	276	633
Total	678	1.171	1.849	2.760	1.990	4.750	159	25	184	3.597	3.186	6.783

Zona	Nº de altas 2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				1		1				1		1
Sur	2	4	6	2	1	3				4	5	9
Este	5	7	12	12	12	24				17	19	36
Centro	2	2	4	3		3				5	2	7
Total	9	13	22	18	13	31	0	0	0	27	26	53

Zona	% altas sobre total empleados											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				9%		7%				7%		4%
Sur	1%	1%	1%	0%	0%	0%				0%	0%	0%
Este	1%	1%	1%	1%	1%	1%				1%	1%	1%
Centro	2%	1%	2%	1%		1%				1%	1%	1%
Total	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%

Zona	Nuevas contrataciones que continúan a 31/12/2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				1		1				1		1
Sur	2	4	6	2	1	3				4	5	9
Este	5	5	10	10	12	22				15	17	32
Centro	2	1	3	3		3				5	1	6
Total	9	10	19	16	13	29	0	0	0	25	23	48

Zona	Tasa nuevas contrataciones que continúan a 31/12/2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte				100%		100%				100%		100%
Sur	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%	100%	100%
Este	100%	71%	83%	83%	100%	92%				88%	89%	89%
Centro	100%	50%	75%	100%		100%				100%	50%	86%
Total	100%	77%	86%	89%	100%	94%	0%	0%	0%	93%	88%	91%

Zona	Nuevas contrataciones que dejan de trabajar a 31/12/2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte												
Sur												
Este		2	2	2	0	2				2	2	4
Centro		1	1	0	0	0				0	1	1
Total	0	3	3	2	0	2	0	0	0	2	3	5

Zona	Tasa nuevas contrataciones que no continúan a 31/12/2013											
	De 25 a 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Norte												
Sur												
Este		29%	17%	16,67%	0%	8,00%				11,76%	10,53%	11,00%
Centro		50%	25%	0%	0%	0%				0%	50,00%	14,00%
Total	0%	23%	14%	11,11%	0%	6,00%	0%	0%	0%	17,41%	11,54%	9,00%

Formación

Durante el año 2013 se han realizado un total de 2.174 acciones formativas en Grupo Cooperativo Cajamar con un total de 12.970 horas impartidas y 377.006 horas recibidas. Se han realizado a un total de 67.590 personas, siendo 6.479 empleados distintos los que realizan alguna acción formación en el año, lo que implica que el 95,51% del personal del Grupo haya recibido formación durante el año 2013.

En el año 2013 el Grupo ha dispuesto de un crédito para invertir en la formación de sus trabajadores de 798.923,95 €, importe que se ha agotado en un 81,41%. La bonificación de dicho importe se ha realizado a través de los seguros sociales que se presentan a lo largo del año, aplicándose una bonificación en el pago de los mismos por el total de crédito concedido.

	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Número de participantes en programas de formación	4.426	5.361	6.479
Gasto de formación sobre los beneficios después de impuestos	5,05 %	3,66 %	3,92%

Los datos del 2011 y 2012 corresponden a Cajamar caja Rural y los datos del 2013 corresponden al Grupo Cooperativo Cajamar

	Administrativos	Directivos	Ejecutivos	Total
Número medio horas formación al año por empleado	48,86	64,86	68,04	58,03

	Mujer	Hombre	Total
Número medio horas formación al año por empleado	57,70	58,32	58,03

Formación normativa

Los cursos de normativa se ajustan a las exigencias de los organismos que regulan aspectos de uso cotidiano en nuestra actividad; estos organismos son el Banco de España, la Agencia de Protección de Datos, la Inspección de la Seguridad Social, la Dirección General de Seguros.

Curso	Año 2011		Año 2012		Año 2013	
	Empleado	%	Empleados	%	Empleados	%
LOPD	1.505	33,74 %	1.534	24,37 %	2.419	35,66 %
PBC y FT	1.723	38,62 %	608	9,66 %	2.668	39,33 %
PRL	1.113	24,95 %	952	15,12 %	2.556	37,68 %
Abuso de mercado	432	9,68%	189	3,00 %	2.304	33,97 %

Los datos del 2011 y 2012 corresponden a Cajamar caja Rural y los datos del 2013 corresponden al Grupo Cooperativo Cajamar

Formación financiera

Los objetivos de la Escuela de Formación Financiera son elevar la formación financiera de los empleados y garantizar el mejor asesoramiento a nuestros clientes a través de profesionales mejor cualificados. Dispone de tres niveles: Básico, Medio y Alto.

Escuela Financiera	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Certificados nivel básico	881	1.291	1.425
Certificados nivel medio	471	807	973
Certificados nivel alto	194	291	354
Total certificados	1.546	2.389	2.752

Los datos del 2011 y 2012 corresponden a Cajamar caja Rural y los datos del 2013 corresponden al Grupo Cooperativo Cajamar

Formación sobre el Código de Conducta

En 2011 se diseñó un nuevo programa de formación sobre el Código de Conducta de Cajamar Caja Rural. Hasta el 31 de diciembre del 2013 han participado 526 empleados, y está previsto que sea revisado y adaptado al nuevo Código de Conducta del Grupo aprobado por el Consejo Rector a finales del 2013.

Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los Derechos Humanos

En 2010 se elaboró una Guía sobre los Derechos Humanos que fue compartida con toda la plantilla. En 2011 se inició un programa de formación en el ámbito de los Derechos Humanos, en el que hasta el 31 de diciembre del 2013, han participado 538 empleados.

Por otro lado, el 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

Formación de los empleados en materia de RSC

Durante 2013 hemos continuado con las jornadas de formación en el ámbito de la RSC que se centran en los siguientes aspectos: sistema ético, buen gobierno corporativo, código de conducta, responsabilidad social, acción social y sensibilización ambiental. Han asistido 54 personas, que se suman a los 154 que recibieron esta formación durante los últimos tres años.

Evaluación del Desempeño y Desarrollo profesional

La Evaluación del Desempeño de 2013 ha superado los resultados obtenidos en años anteriores. En esta séptima edición se ha alcanzado el 93,8 % de evaluaciones realizadas en la red de oficinas (hombres 49,34%, mujeres 44,46%). Además, se ha llegado a un 88 % de evaluaciones completadas, y a un 85 % de autoevaluaciones.

Estos excelentes resultados tienen un valor añadido pues hay muchos compañeros que, por primera vez, han realizado este proceso, por su reciente incorporación a Cajamar procedentes de la fusión con Ruralcaja. Han mostrando una acogida muy positiva, con unos porcentajes de participación muy elevados, siendo los mejores resultados obtenidos hasta el momento en la historia de la evaluación del desempeño, lo que pone de manifiesto el compromiso adquirido por los responsables de las distintas DDTT con sus plantillas y por los propios compañeros.

Desde la Dirección de RRHH se están poniendo en marcha acciones de mejora en base a los resultados obtenidos, con el objetivo de planificar las necesidades de apoyo de los empleados, estudiar los perfiles profesionales para facilitar la adecuación a los puestos desempeñados, y valorar posibles cambios a otros puestos de oficinas o SSCC con necesidades de coberturas específicas.

Desglose por categorías profesionales (agrupaciones funciones)

Puestos	Red de Oficinas			SS.CC./DD.TT.			Total Empleados
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Directivos	1.307	658	1.965	217	59	276	2.241
Predirectivo	159	192	351	67	45	112	463
Técnicos	1.220	1.740	2.960	421	432	853	3.813
Otros	33	28	61	173	32	205	266
Total empleados	2.719	2.618	5.337	878	568	1.446	6.783

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

	Comité de Dirección			Puestos Directivos			Resto de puestos			Total empleados														
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total												
Total empleados	32	1%	6	0%	38	1%	1.492	41%	711	22%	2.203	32%	2.073	58%	2.469	77%	4.542	67%	3.597	53%	3.186	47%	6.783	100%
Extranjeros	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	5	0%	6	0%	6	0%	17	1%	23	0%	7	0%	22	1%	29	0%
Minusválidos	0	0%	0	0%	0	0%	19	1%	5	0%	24	0%	56	2%	48	2%	104	2%	75	2%	53	2%	128	2%
Grupos de Edad	32	1%	6	0%	38	1%	1.492	41%	711	22%	2.203	32%	2.073	58%	2.469	77%	4.542	67%	3.597	100%	3.186	100%	6.783	100%
Hasta 25 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	1%	52	2%	70	1%	18	1%	52	2%	70	1%
De 26 a 35 años	1	0%	1	0%	2	0%	185	5%	167	5%	352	5%	474	13%	951	30%	1.425	21%	660	18%	1.119	35%	1.779	26%
De 36 a 45 años	11	0%	3	0%	14	0%	812	23%	430	13%	1.242	18%	793	22%	1.145	36%	1.938	29%	1.616	45%	1.578	50%	3.194	47%
De 46 a 55 años	17	0%	2	0%	19	0%	490	14%	114	4%	604	9%	637	18%	296	9%	933	14%	1.144	32%	412	13%	1.556	23%
> 55 años	3	0%	0	0%	3	0%	5	0%	0	0%	5	0%	151	4%	25	1%	176	3%	159	4%	25	1%	184	3%

No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación

Cajamar Caja Rural entiende la igualdad de género como un objetivo que afecta de manera transversal a todos y cada uno de los ámbitos del desarrollo humano, de ahí que lleve trabajando en ello desde 2006.

En marzo de 2007 aprobó su Plan de Acción Positiva en el marco del Programa OPTIMA, promovido por el Instituto Andaluz de la Mujer. Este Programa tenía como objetivo incorporar la igualdad de oportunidades

entre mujeres y hombres en las relaciones laborales, a través de una estrategia de optimización de los recursos humanos en las empresas y entidades andaluzas.

El desarrollo del Programa es previo a la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y la adhesión de Cajamar al mismo denota la preocupación de la entidad por mantener un nivel elevado de innovación en su gestión organizativa y especialmente, en la gestión de sus recursos humanos.

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Igualdad y de todas las medidas alcanzadas y establecidas en los distintos acuerdos y protocolos, al objeto de conseguir un adecuado equilibrio y mejor compatibilidad entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de los empleados y empleadas.

En 2009 se diseñó un programa de formación y desarrollo directivo que conjuntamente con las medidas de conciliación laboral, permitiera una mayor presencia de las mujeres en puestos directivos.

Este objetivo era alcanzar un 30% de puestos directivos ocupados por mujeres y se ha conseguido a finales de este año, a pesar de que el proceso se ralentizara en 2012 debido a la reordenación de la nueva entidad resultante del proceso de fusión llevado a cabo ese año.

	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
% Mujeres	23,6%	24,6%	27,2%	26,9%	32,0%
% Hombres	76,4%	75,4%	72,8%	73,1%	68,0%

La Dirección de Recursos Humanos, consciente de los efectos positivos que sobre sus trabajadores tienen los entornos laborales igualitarios, ha encargado en este ejercicio, la evaluación de su Plan de Acción Positiva. El objetivo es analizar la idoneidad y efectividad de las actuaciones puestas en marcha y valorar si dan respuesta a los cambios organizativos provocados por los procesos de reestructuración y fusión de los últimos años.

En las conclusiones del Informe de Evaluación del *I Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres* de octubre de 2013 se destaca que las políticas de igualdad puestas en marcha por Cajamar en 2007, han dado como resultado una mejora de la posición de la entidad en materia de igualdad de oportunidades, a pesar de que su grado de ejecución no puede considerarse alto.

Se destaca como puntos fuertes, el equilibrio en la composición de la plantilla -conseguido por un incremento en el acceso de las mujeres a la organización, así como de su mayor estabilidad contractual-, el fuerte impulso de las políticas de conciliación, la aplicación de protocolos para la prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo, y de protección de la maternidad, la participación equilibrada en formación continua,...y se ha empezado a trabajar en el diseño de un segundo Plan de Igualdad que de respuesta a las debilidades detectadas en dicha evaluación.

Por tanto, la unificación de políticas y actuaciones en materia de igualdad para todo el personal del Grupo ha sido el objetivo fijado a finales de 2013, y que debe materializarse en el año 2014.

Prevención Riesgos Laborales



El servicio de prevención de riesgos laborales de la Entidad da cobertura a todo el personal de la Entidad, concertando con servicios de prevención de riesgos laborales ajenos todas aquellas prestaciones que, por razón de la distancia o cualquier otro motivo, no se pudieran atender por el propio departamento.

Con el objetivo de trasladar la política de prevención de riesgos laborales y su sistema de gestión a todo el Grupo Cooperativo Cajamar el 1 de noviembre de 2013 se constituyó un servicio de prevención mancomunado para el Grupo

Con ello se persigue aprovechar

- ❖ **Gestión centralizada y homogénea en un único servicio de prevención de riesgos laborales** para todas las entidades que se adhieran (mismos modelos de Evaluaciones de Riesgos Laborales, Procedimientos, etc.)
- ❖ **Mejora de la Calidad:** Servicio de asesoramiento y apoyo especializado, cercano a los trabajadores.
- ❖ **Optimización de costes** respecto a la nueva situación (se asumen funciones que estaban concertadas con otros Servicios, y se evita la constitución de un nuevo servicio de prevención propio, que supondría más recursos.
- ❖ **Posibilidad de cubrir también a otras Cajas y Empresas que se incorporen al GRUPO.**

El 100% de la plantilla de Cajamar caja Rural se encuentra representado el Comité Estatal de Seguridad y Salud, que se ha constituido también durante 2013 en consenso con la representación sindical, y los correspondientes Delegados de Prevención territoriales.

Absentismo y conflictividad laboral

La información de absentismos correspondiente al 2013 refleja los siguientes datos (calculados según los criterios del GRI):

	Hombre	Mujer	Global
Índice de accidentes	1,68	2,49	2,06
Índice de días perdidos	30,30	15,95	23,63
Índice de absentismo	0,003	0,006	0,005

Nota: Datos de Cajamar Caja Rural. El tratamiento de este indicador no ha sido contemplado por comunidades autónomas toda vez que el desglose no ha sido considerado como un dato relevante. Por ello los datos corresponden al conjunto del territorio español.

Plan de movilidad sostenible y seguridad vial

Nuestra entidad está desarrollando un *Plan de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial* para todo el Grupo, a fin de tratar de prevenir o disminuir los accidentes de tráfico relacionados con el trabajo, tanto los que tienen lugar al ir o volver, como los que ocurren durante la jornada laboral. Asimismo, se pretende sensibilizar y adoptar medidas que contribuyan a disminuir los efectos negativos ambientales asociados al transporte, como la contaminación o el elevado consumo energético.

Entre las iniciativas desarrolladas cabe destacar un parking para bicicletas en las instalaciones de SSCC de Almería, y el fomento de la idea de compartir el coche, como una buena práctica que permite bajar los costes, reducir las emisiones de CO², disminuir el estrés (al alternar la conducción) y los accidentes.

Promoción de la salud y el bienestar laboral

El objetivo de esta iniciativa es fomentar y promover la salud y el bienestar laboral. Para cumplirlo se han desarrollado talleres y se han elaborado un conjunto de guías y documentos de carácter educativo/informativo entre los que cabe destacar:

Remuneración y beneficios sociales

La política de remuneración no genera desigualdades por razones de género, toda vez que la estructura salarial es común para todo el personal.

La definición de los complementos salariales que componen la remuneración fija, responden a necesidades objetivas de remunerar una condición de trabajo que solo se produce en uno o varios colectivos, sin excluir al personal con contrato temporal, o a tiempo parcial, o al que se encuentra en reducción de jornada por cuidado de menores u otros familiares dependientes. Por su parte, la remuneración variable responde a criterios objetivos de negocio, medibles y contrastables comunes a todo el personal de una misma unidad organizativa.

El salario de quien ingresa en la organización en la escala más baja, supone 2,19 veces el salario mínimo interprofesional.

Más allá de las coberturas sociales obligatorias la Entidad ha establecido un sistema de compensación salarial de gran importancia para sus empleados como por ejemplo el Plan de Pensiones/Empleo⁴, que instrumenta las prestaciones por jubilación, invalidez y fallecimiento (pensiones complementarias de viudedad y orfandad). A fecha 31 de diciembre del 2013 el número de partícipes es de 6343, beneficiarios 72 el patrimonio constituido asciende a 103.006.014 euros

En este sentido cabe recordar:

- ❖ La eliminación de los jueves tarde
- ❖ Flexibilidad horaria
- ❖ Permisos cotizados no retribuidos con reserva del puesto de trabajo
- ❖ Ayuda a para hijos discapacitados
- ❖ Ayuda de estudios
- ❖ Planes de desarrollo profesional
- ❖ Préstamos sociales y financiación especial
- ❖ Previsión Social
- ❖ Servicios de apoyo al empleado/empleada

Bajas maternas y permisos parentales (GCC)

Sexo	Nº empleados con derecho a un permiso parental o a una baja por maternidad	Nº empleados que ejercieron el derecho al permiso parental o a la baja por maternidad
Mujeres	346	346
Hombres	184	184
Total	530	530

⁴ Las aportaciones al plan de pensiones fueron suspendidas durante los años 2013 y 2014. A partir del 2015 se realizarán una serie de aportaciones extraordinarias al colectivo de partícipes en activo a la fecha de esta medida.

Nº reincorporaciones tras baja maternal o permiso paternal 2013

Sexo	Empleados que aún no han finalizado la Maternidad/Paternidad	Empleados reincorporados justo a continuación de Maternidad/Paternidad	Empleados reincorporados después de la excedencia	Empleados en excedencia maternal
Mujeres	95	217	22	12
Hombres	10	172	0	2
Total	105	389	22	14

Nº empleados que se reincorporaron al trabajo finalizado permiso paternal o baja maternal y continúan en la empresa 12 meses después

Sexo	Maternidades /Paternidades 2012	Reincorporados	Reincorporados que continúan en la empresa 12 meses después
Mujeres	364	358	352
Hombres	206	205	199
Total	570	563	551

Tasa de retorno al trabajo, desglosado por género 2013

Sexo	Reincorporados 2013	Maternidades /Paternidades 2013	Tasa de Retorno
Mujeres	239	346	0,69
Hombres	172	184	0,93
Total	411	530	0,78

Tasa de retención, desglosado por género 2013

Sexo	Reincorporados que continúan en la empresa 12 meses después	Maternidades /Paternidades 2012	Tasa de Retención
Mujeres	352	364	0,97
Hombres	199	206	0,97
Total	551	570	0,97

Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

De acuerdo con la normativa laboral, los empleados están representados por sindicatos y se les informa de manera constante de los cambios y acuerdos que se llevan a cabo dentro de la propia organización. Así mismo se mantienen actualizados nuestros canales de comunicación interna con el fin de facilitar la información al conjunto de la plantilla del Grupo.

En la actualidad, la entidad cabecera, Cajamar Caja Rural, dispone de 281 delegados de personal repartidos en 23 comités de empresa y delegados de personal en 21 provincias. El 100% de la plantilla está regulado por el XX Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, publicado en el BOE Núm. 184, de 2 de agosto del 2012

Cajamar Caja Rural tiene presente en todo momento el diálogo social. Fruto de esa negociación colectiva, en 2013 se han alcanzado los siguientes acuerdos laborales:

- ❖ Acuerdo de medidas laborales especiales para 2014
- ❖ Acuerdo prestación servicios mínimos
- ❖ Acuerdo marco sindical

En 2013 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derechos de libertad de asociación y sindicación de los trabajadores, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a la actividad propia de la entidad.

Acuerdo de medidas laborales especiales para 2014 con el consenso de toda la Comisión Negociadora (formada por la Dirección de la empresa y los representantes sindicales de la misma: CCOO, UGT y CGT).

Aspectos más relevantes del mencionado acuerdo que regulará el funcionamiento del marco laboral en 2014 para toda la plantilla:

1º Se ha trabajado con el objetivo primordial del mantenimiento de empleo, valorando únicamente medidas que garantizaran dicho objetivo.

2º Además, se ha realizado un importante esfuerzo para minimizar y atenuar las medidas económicas a adoptar y su impacto en la plantilla.

3º Se ha conseguido alcanzar una premisa fundamental para la Dirección de la entidad: que ningún empleado, por las medidas que puedan adoptarse, perciba menos salario en 2014 del que viene percibiendo en 2013.

4º Se mantiene el actual marco laboral de Cajamar, aplicándose en consecuencia todos los acuerdos de mejora, incluso los relativos a cuestiones económicas como el convenio colectivo, los sistemas de retribución, promoción de clasificación profesional, complemento 2009, bolsa de vacaciones y ayuda de estudios.

5º Se neutralizarán de forma transitoria, sólo en 2014, los incrementos salariales totales que, una vez aplicado el mecanismo vigente de absorciones de los sistemas de retribución, pongan de manifiesto como consecuencia de la revalorización de conceptos de convenio del 1,75% previsto para este ejercicio y los nuevos trienios que se devenguen. Para ello se incorporará en la nómina un concepto salarial que restará por un importe igual a la suma de los conceptos anteriores, dejando por tanto sin efecto económico en la nómina los citados incrementos salariales.

6º Una vez finalice el ejercicio, el compromiso de la entidad es compensar, cuando la cuenta de resultados lo permita, los importes económicos que se hayan neutralizado a aquellos empleados que hayan tenido algún complemento negativo, y que aplique todo plenamente sin ninguna limitación.

7º Si algún empleado tuviera dificultades económicas derivadas de la no materialización de su expectativa de incremento salarial por la revalorización de convenio o un nuevo trienio, se podrá dirigir a Financiación de Empleados donde tendrá disponible una línea de préstamos especiales a interés cero y con carencia de un año, por importe máximo igual a la expectativa económica suspendida temporalmente.

8º En previsión de que la reestructuración de la entidad continuará durante el próximo ejercicio, con posibles integraciones de oficinas y equilibrio de territorios con excedentes de plantilla, se ha acordado también mantener las condiciones económicas de los protocolos de integración y movilidad geográfica que han estado vigentes durante 2013, prorrogándolos también para 2014.

Además, cabe recordar que en el caso de producirse un desplazamiento con una duración superior a tres meses, el preaviso no es inferior a cinco días laborables. Además, en el caso que se produzca un traslado o una modificación sustancial de las condiciones de trabajo el preaviso no puede ser inferior a 30 días

Compras Responsables

Un 78% de los proveedores han superado el proceso de homologación

El Grupo Cooperativo Cajamar genera mecanismos de sensibilización que permitan difundir los principios y valores de este Sistema Ético a sus proveedores principales.



El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que el concepto de responsabilidad y sostenibilidad no se agota en sus propias acciones, sino que depende globalmente de toda la cadena de suministros y, por extensión, de la cadena de valor.

Este pilar se basa en dos principios fundamentales: el de corresponsabilidad y el de transparencia. Con ellos reconocemos por un lado nuestra corresponsabilidad con el resto de la cadena de suministro y, por otro, nos comprometemos a establecer relaciones con nuestros proveedores basadas en la transparencia y en la justicia contractual. En estas relaciones, como estrategia transversal, el Grupo genera mecanismos de sensibilización que permiten difundir los principios y valores de nuestro Sistema Ético a sus proveedores principales.



En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar, en la contratación con proveedores, se rige por los principios de buena fe, transparencia, economía, equidad y responsabilidad, teniendo presente la implantación de políticas de responsabilidad social corporativa, respeto a los derechos humanos y preservación medioambiental por parte de los proveedores en la selección de los mismos.

Cobertura Geográfica	Total	%
Internacional	108	26,60%
Nacional	196	48,28%
Regional	55	13,55%
Local	30	7,39%
Pendiente de recabar información	17	4,19%
Total	406	100,0%

Corresponsabilidad: Una premisa fundamental a tener en cuenta en la relación con nuestros proveedores es la necesidad de reconocer la corresponsabilidad de todos los miembros de la cadena de valor y de distribución en la provisión de bienes y servicios finales en un entorno ético y basado en relaciones estables y de confianza. La orientación de nuestra actividad a la generación de valor y a la creación de valor compartido nos obliga a reconocer el papel que desempeñan nuestros proveedores en la consecución de nuestros objetivos.

Transparencia: El proceso de contratación entre el Grupo Cooperativo Cajamar y sus proveedores, especialmente cuando la cuantía sea relevante, deberá realizarse atendiendo a procedimientos de selección objetiva y reglas claras que garanticen la calidad, imparcialidad e igualdad de oportunidades. En los procesos de selección de proveedores, el Grupo Cooperativo Cajamar deberá contar con antelación con la información relevante de carácter presupuestario y técnico para que de forma comparativa se pueda tomar la decisión más adecuada para los intereses de aquel.

Proceso de homologación de proveedores

El Proceso de Homologación de Proveedores tiene como finalidad establecer los niveles óptimos para asegurar que un proveedor cumpla los requerimientos de calidad e idoneidad establecidos por el Grupo Cooperativo Cajamar. El objetivo final es la homologación de todos los proveedores de la Entidad cuyos servicios se presten de forma continuada y con una facturación anual superior a 3.000 euros.

En este sentido cabe destacar que durante el año 2013 se ha avanzado en el proceso de homologación de proveedores en el que se informa de la adhesión de Cajamar Caja Rural al Pacto Mundial, el alcance de los diez Principios y la necesidad de que los proveedores se comprometan a respetarlos con su gestión. Asimismo se ha trasladado este compromiso a al 100% las empresas participadas y a las entidades financieras que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar

Evolución del proceso de homologación

Estado	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Observaciones
Proveedores	474	410	406	Proveedores actuales en proceso de homologación
En proceso	303	45	40	Documentación enviada al proveedor, pendiente de documentación o de análisis
Homologado	92	242	316	Proveedores que superan satisfactoriamente todo el proceso
No homologado		123	50	Proveedores que no pasan satisfactoriamente el proceso
Compromiso Pacto Mundial	192	306	368	Proveedores que se han comprometido a respetar con su gestión los Principios del Pacto Mundial
Compromiso Medio ambiente	67	152	207	Proveedores que se comprometen a respetar con su gestión la conservación y mejora del medio ambiente

El proceso de homologación contempla entre otros los siguientes compromisos por parte del proveedor:

- ❖ Respetar con su gestión los Principios del Pacto Mundial.
- ❖ Aceptación del Código de Conducta del Grupo Cooperativo Cajamar
- ❖ Aceptación de las normas de cumplimiento medioambiental y compromiso con la conservación y mejora del medio ambiente

Gestión Ambiental

*"la gestión ambiental se basa
la eficiencia y la
sostenibilidad"*

Se ha implantado sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 lo que permitirá a sistematizar los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización.

**Consumo de
electricidad**

-15.10%

**Emissiones CO₂
electricidad**

-1995,85 Tn.

**Certificación
ISO 14000**

El Grupo Cooperativo Cajamar es especialmente sensible a los impactos ambientales directos que se pueden derivar de su actividad como empresa de servicios. En este sentido, ha desarrollado las bases para que dichos impactos sean los mínimos posibles, comprometiéndose con la sociedad, en la medida de sus posibilidades, a compensarle a través de proyectos de acción social por aquellos efectos negativos que sean inevitables o para los que económica y/o tecnológicamente no haya una solución viable.



Para ello, la gestión ambiental se basa en dos principios fundamentales: la eficiencia y la vocación constante por la sostenibilidad. La aplicación del concepto de creación de valor compartido como modelo transversal de RSC pone de manifiesto que cualquier mejora en la eficiencia ambiental desemboca necesariamente en la mejora de la eficiencia económico-financiera.

Eficiencia: La mejora continua, la calidad y la innovación deben aliarse con la eficiencia para hacer de nuestro Grupo una organización cada vez más sostenible. Partimos de la premisa de que la eficiencia medioambiental, a medio y largo plazo, incide favorablemente en la eficiencia económico-financiera, siendo uno de las manifestaciones más visibles asociadas al concepto de creación de valor compartido.

En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha implantado y actualiza de forma sistemática un sistema de gestión ambiental, proponiendo la eficiencia energética a través de sus instalaciones y empleados. Del mismo modo, hace un uso racional y moderado de los recursos económicos y financieros, especialmente de los que mayor impacto tienen en el medio ambiente.

Sostenibilidad: La sostenibilidad, en su sentido más amplio, y aglutinando los ámbitos económico-financiero, social y ambiental, es uno de los objetivos fundamentales del Grupo Cooperativo Cajamar, porque, sin lugar a dudas, lo es de la sociedad. Es el horizonte para nuestra estrategia de creación de valor compartido y debe orientar nuestras acciones a corto, medio y largo plazo.

Del mismo modo, y teniendo presentes las principales relaciones con sus grupos de interés, el Grupo, en la medida de sus posibilidades, deberá diseñar acciones de sensibilización dirigidas a los mismos, especialmente planes de movilidad eficientes para sus empleados, propuestas financieras para un consumo responsable en el ámbito de sus socios y clientes, protocolos con sus proveedores que incentiven la sostenibilidad y el uso eficiente de los recursos, y la evaluación de la exposición financiera al riesgo medioambiental.

Programa de ahorro y eficiencia energética

Por cuarto año consecutivo se ha continuado con el programa de ahorro y eficiencia energética en el sistema de gestión ambiental y la política medioambiental. El programa fundamenta su labor en las siguientes medidas:

- Control y regulación de iluminación interior y tecnología “leds” en iluminación
- Incorporación de tecnología “Inverter” en equipos centrífugos de climatización
- Fomento de la videoconferencia
- Instalación de autómatas en oficinas e Instalación de sensores crepusculares
- Renovación tecnológica de máquinas de aire en oficinas existentes y división de potencias instaladas

Consumo de energía (datos de Cajamar Caja Rural)	Año 2012	Año 2013
Consumo de electricidad en GJ	128.922	109.442
Consumo de electricidad por empleado en GJ	19,81	17,39
Consumo de electricidad en Kwh	35.811.592	30.400.539
Consumo de electricidad por empleado en Kwh	5.503	4.830,85

Emisiones toneladas CO ₂ ⁵ (datos de Cajamar Caja Rural)	Año 2012	Año 2013
Avión (indirectas)	N.D.	428,34
Tren (indirectas)	N.D.	35,43
Coche de gasolina/gasoil / (SAP y Renting)	N.D.	1.309,12
Electricidad	N.D.	8.389,51
Total emisiones de CO ₂ (Tn.)	N.D.	10.162,41
Total emisiones de CO ₂ por empleado (Tn.)	N.D.	1,61

Además, en 2013, cabe destacar el desarrollo de los siguientes proyectos:

Gestión ambiental: Certificación ISO 14001

Bureau Veritas, líder mundial en procesos de inspección y certificación, ha verificado que el sistema de gestión ambiental que ha sido desarrollado para servicios centrales de Cajamar Caja Rural cumple con lo establecido en la norma ISO 14001, por lo que se ha logrado dicha certificación

⁵ El consumo de gasoil y gas natural no se considera significativo para la actividad de la Entidad, dado que utilizan sistema de aire acondicionado en todas sus oficinas. El factor de conversión de la electricidad durante el año 2010 resultó ser del 0,27 ,durante el 2011 ha sido del 0,24, durante el 2012 del 0,29 y durante el 2013 se ha utilizado un 0,24 durante el 1º trimestre y el 0,29 durante el resto del año.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 ha permitido a nuestra Entidad a sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

Entre otras ventajas ambientales, el sistema de gestión optimizará la gestión de recursos y residuos, reducirá los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad, así como aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales. Económicamente, además de potenciar la innovación y la productividad, este sistema de gestión nos permitirá reducir costes en la gestión de residuos, reducir el riesgo de litigios y sanciones y disminuir los riesgos laborales.

Instalación de válvulas

La instalación de válvulas en equipos de aire acondicionado con unas características determinadas para que nos permita que el sistema trabaje menos con la misma temperatura de trabajo.

Detalle del ahorro.- El ahorro previsto para el 2013 se marcó en unos 120.000Kw, y se ha cumplido, y para este ejercicio se estima un ahorro similar, al haberse implantado de manera progresiva.

Horario de encendido y apagado de Rótulos.

Se ha establecido un margen de horario de encendido y apagado y que se aprueba por la entidad para disminuir el tiempo de funcionamiento.

Detalle del ahorro.- Este estaba activo en 2013 y finalizado, y has supuesto un ahorro de 430.000 Kw. En el 2014 sólo afectará en las nuevas incorporaciones que tendrán que ir acompañadas de la instalación de autómatas para su control. Se estima una reducción de 25.000Kw.

Colocación de sistemas de de autómatas

Este proyecto lleva desarrollándose muchos años en la entidad, una línea consiste en colocar sistemas autómatas que controlen partes de la oficina y que permitan gobernarlas a distancia y con consignas de trabajo, y otra línea consiste en la actualización de sistemas de Aire Acondicionado y Luminaria a los mejores ratios de eficiencia energética.

Detalle del ahorro.- Se continúa con la instalación, sobre todo en la antigua CRM y se prepara para las nuevas incorporaciones. Actuaciones varias (A.A, tecnología LED..) en los distintos centros, especialmente en Edificios Singulares y en los centros de las entidades incorporadas, tanto de luminarias como de sistema de climatización, etc. La suma de todos estos proyectos estimamos que en 2014 supondrá un descenso de consumo de 355.000KW.

Fotovoltaica

Se trata de un proyecto piloto de instalación de diversos montajes de placas fotovoltaicas e inversores para su estudio y control de rendimientos de cada una.

Previsión del ahorro.- Proyecto iniciado en este año, y no tenemos aún la posibilidad de tener datos de producción. Actualmente estamos en fase de instalación, el ahorro según proyecto es de 80.000KW, entre las cubiertas de los tres edificios.

Ahorro oficinas

En el presupuesto 2013 se estimó el ahorro que supondrían los cierres de oficinas con los datos estimados de cuantía y fechas de cierre. El valor estimado fue 1.316.080KW, el cual se ha cumplido. La parte de

consumo que repercutirá de estos cierres en 2014 se estima atendiendo a las fechas de cierre en 1.003.185KW.

Fuentes de energía GJ	Año 2012	Año 2013
Renovable	40.095	34.037
Cogeneración de alta eficiencia	3.094	2.627
Cogeneración	12.634	10.725
CC (ciclo combinado) gas natural	22.690	19.262
Carbón	20.112	17.073
Fuel / gas	3.223	2.736
Nuclear	25.527	21.669
Otras	1.547	1.313

Datos de Cajamar Caja Rural. El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico. La distribución del consumo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España

Consumo de papel y tóner

En relación al aumento que ha experimentado el consumo de tóner y papel con respecto a 2012, podemos decir que se debe tanto a la incorporación de las nuevas entidades a Cajamar como a la puesta en marcha de la ley de protección de datos que obligaba a imprimir borradores de los contratos antes de la impresión de los mismos, con lo cual se duplicaba el consumo. Vistos los resultados de la implantación de dicha impresión se ha revisado el proceso lo que ha llevado a cancelar la obligatoriedad de imprimir el borrador, por lo que en 2014 deberíamos de apreciar una bajada en los consumos aunque no tanto como para llegar a los números de 2012 ya que ha aumentado el nº de oficinas y clientes tras la incorporación de estas entidades, aunque se hayan producido integraciones de oficinas, los clientes siguen siendo los mismo, por lo que las oficinas integradoras han asumido este consumo. A fecha de hoy no podemos decir como se ha materializado esa disminución en la impresión, pero se irá corroborando con los indicadores que periódicamente se obtienen.

Consumo de papel (datos de Cajamar Caja Rural)	Año 2012	Año 2013
Total de papel consumido (Tn)	337,98	562,80
Papel consumido por empleado (Kg./empleado)	51,93	89,57
Consumo de tóner (Unid)	9.494	16.270

Consumo del agua

En 2013 se ha continuado trabajando en la concienciación de los empleados en cuestiones ambientales que afectan de manera directa e indirecta al desarrollo de su actividad.

Asimismo se han desarrollado diferentes campañas con el objetivo de informar y concienciar de buenas prácticas y se han llevado a cabo diferentes medidas con el fin de minimizar el consumo de agua, entre ellas la progresiva sustitución de cisternas convencionales por modelos de doble descarga y las acciones para aprovechar el agua de los bidones antes de su limpieza. Con este tipo de actividades el Grupo Cooperativo Cajamar pretende ser transmisora de sus valores y su preocupación por el entorno en el que realiza y desarrolla su actividad.

Consumo de agua (datos de Cajamar Caja Rural)	Año 2012	Año 2013
Total de agua consumida (m3 acumulado año)	N.D	38.861
Agua consumida por empleado	N.D	6,18

Acciones de reciclado⁶

El 100% de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados se tratan conforme a la normativa vigente. En función de su naturaleza y volumen, se envían directamente al gestor de estos residuos, puesto que en determinados casos se almacenan hasta tener un volumen que minimice el coste del transporte antes de su envío. Respecto al reciclado de papel se ha continuado con la política de la entidad incrementando progresivamente el porcentaje de papel reciclado sobre el total de papel consumido.

Reciclado	Año 2012	Año 2013
Papel (T)	280,84	397,85
Equipos eléctricos retirados (T)	6,11	9,25
Tubos fluorescentes y lámparas recicladas (unidades)	1.733	912

Innovación agroalimentaria y sostenibilidad

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido con la difusión de la cultura de la sostenibilidad. Un compromiso que se materializa en la investigación y que durante 2013 se ha materializado en los siguientes proyectos:

Mejora de la eficiencia en el uso del agua y fertilizantes

La escasez de recursos hídricos unido a una creciente contaminación por nitratos (Directiva de Nitratos) en los acuíferos, en las zonas de producción en invernadero hace necesario un uso más eficiente y controlado del fertirriego. El incremento de los costes de los fertilizantes (algunos fertilizantes han incrementado un 25%) y las exigencias de los mercados por una horticultura más respetuosa con el medio ambiente hace que el sector este mostrando interés porque el fertirriego se realice en base a criterios técnicos. Además, la implantación creciente de programadores de riego en las explotaciones proporciona la capacidad para que su manejo se haga de manera más eficiente y controlada mediante el uso de equipos de medida y control de agua y nutrientes.



El objetivo general es mejorar la eficiencia del uso del agua y de los fertilizantes aportados. Para ello se está trabajando en la automatización del riego, y en el desarrollo y evaluación de equipos y metodologías de seguimiento y control del agua y de los fertilizantes aportados.

Recuperación de los residuos vegetales de invernadero para su uso como aporte de calor y CO₂

La gran concentración de invernaderos en el entorno mediterráneo ha permitido un desarrollo espectacular de zonas deprimidas, tanto económico como social. Ello conlleva también cantidades importantes de residuos, de origen orgánico e inorgánico. Desde hace años se están haciendo esfuerzos, para reducir, reutilizar o valorizar los diferentes residuos. Los de origen vegetal son los que presentan mayor cantidad y por tanto donde se están centrando las actuaciones. Así, se han desarrollado sistemas de producción de compost, biogás o uso para producción de calor y CO₂. Todos estos desarrollos se dirigen hacia una agricultura sostenible, donde el uso



⁶ No se utilizan materiales reciclados.

de energías de origen fósil sea mínimo.

El manejo de los residuos de la agricultura intensiva deberá de ser una obligación más para el futuro sostenible de los invernaderos. En las regiones de clima cálido, la dependencia de recursos fósiles dista mucho de las zonas frías (el uso de energía en invernaderos de clima templado, como el área mediterránea, es de 100 veces menos que en zonas de clima frío).

En la Estación Experimental de Cajamar Las Palmerillas se está llevando a cabo el proyecto *Investigación y desarrollo de un sistema de aprovechamiento de biomasa de invernadero con recuperación de calor y CO₂* para estudiar la viabilidad técnica y económica de la valorización energética de los residuos vegetales de invernadero. Ello permitirá aprovechar su uso como calor en los propios invernaderos, así como utilizar el CO₂ de los gases de combustión de la biomasa. El manejo de los residuos vegetales resulta complejo, debido a la heterogeneidad, elevada dispersión que encarece y dificulta las operaciones de transporte y almacenamiento, y a la generación de residuos vegetales durante todo el año.

Se han caracterizado los diferentes residuos de invernadero desde el punto de vista energético así como de elementos perjudiciales para los procesos de combustión para así poder minimizar su impacto sobre el proceso. Para las determinaciones del calor de combustión de las fracciones de gruesos y finos, los resultados muestran un adecuado poder calorífico de hasta 3.200 cal/g. Otros combustibles de origen vegetal como pino y restos forestales, presentan un poder calorífico de entre 4.000-4.500 cal/g.

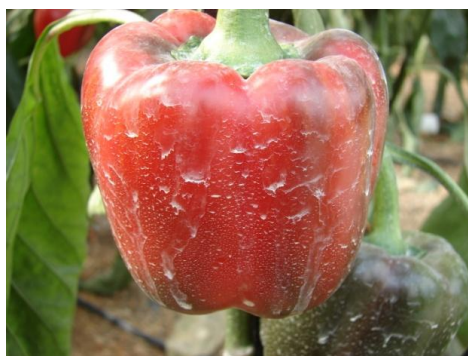
En general los combustibles de origen vegetal, si los comparamos con el poder calorífico de los combustibles habituales gasoil o propano (10.000-11.500 cal/g) presentan un valor inferior. Sin embargo, el coste por unidad de energía (€/termia) es menos de la mitad, a favor de la biomasa, por lo que resulta ser un combustible muy competitivo.

Otra de las tareas importantes del proyecto es desarrollar una aplicación que recupere de los gases de combustión la fracción de CO₂ para incorporarlo al invernadero como enriquecimiento carbónico y así aumentar los rendimientos de los cultivos (≈ 20 %). Mediante un sistema de adsorción de CO₂ con carbón activo, se ha realizado la recuperación y acumulación del gas durante las horas de funcionamiento de la caldera, periodo nocturno, para posteriormente introducirlo en el invernadero, durante el periodo diurno, a niveles próximos a 800 ppm.

Trabajos realizados en nuestra estación experimental muestran incrementos de producción de hasta un 20% cuando se realiza incorporación de CO₂ al invernadero, y de hasta un 25% cuando se aporta calor en los periodos fríos.

Residuo Cero

Otro de los proyectos que se sigue desarrollando está relacionado con la tendencia actual de los consumidores y mercados: demandar productos exentos de sustancias hormonales y de residuos de plaguicidas.



Compromiso con la sociedad

Contribuir al desarrollo social y cultural de las comunidades locales es uno de los objetivos fundamentales del Grupo Cooperativo Cajamar y de las fundaciones creadas por sus entidades. Como instituciones de raíces cooperativas, promueven valores sociales, solidarios y colaborativos que tienen como referente una sociedad más justa e igualitaria para todos, y en la que prevalecen los principios de la economía social, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad.

Asistentes a las actividades

71.102

Beneficiarios directos

36.184

Beneficiarios indirectos

169.876

La cooperación al desarrollo, la cultura y el deporte se asientan como base para promover la cohesión de las comunidades locales, impulsar la sensibilización ante los retos pendientes y mejorar el bienestar y la educación de la sociedad.



Conciertos

1.692 alumnos

Los conciertos didácticos tienen como objetivos primordiales acercar la música en directo a los alumnos/as, de forma lúdica y participativa y favorecer la difusión de la música en los colegios.

Teatro escolar

31.216 asistentes

Programa Integral de actividades escénicas en el entorno educativo cuyo objetivo es profundizar y ampliar el programa de actividades ofertadas a los centros educativos y a los educadores.





Certamen Internacional de Guitarra Julián Arcas

3.000 asistentes

El Certamen está dirigido a todos los intérpretes de guitarra clásica, y su finalidad es fomentar el estudio y conocimiento de dicho instrumento. En esta edición participaron 55 guitarristas de 25 países 3 continentes diferentes.

Encuentros con el Autor

2.072 asistentes

El objetivo es acercar al público la obra de autores actuales que recientemente hayan publicado un libro, a los que de otro modo tendrían muy difícil acceso. Además, pretende contribuir a acercar y animar a la lectura



Actividades culturales "Cajamar"

4.338 asistentes

Concierto de primavera
Ciclo "La salud hoy"
Ciclo de Cine
Actividades infantiles
Las Noches del Mirador

Juegos deportivos provinciales

8.676 participantes

Articulados a través del programa "Almería Juega Limpio" de divulgación de la vida activa y la educación en valores.



Aula de pensamiento Javier Sádaba

408 asistentes



El Aula de Pensamiento "Javier Sádaba" es un foro abierto, participativo y actual para abordar temas relacionados con la ética cotidiana, construida a pie de calle, con un tono vital, positivo y distendido.

Mirada del Hombre

"En los Límites de lo Real"
José Manuel Novoa (periodista y explorador)

Un recorrido minucioso y gráfico por los cinco continentes a través de las creencias culturales, ritos religiosos, procesos curativos, sesiones iniciáticas y manifestaciones de trance y comunicación con el más allá en diversas tribus y pueblos de numerosos países.



640
asistentes

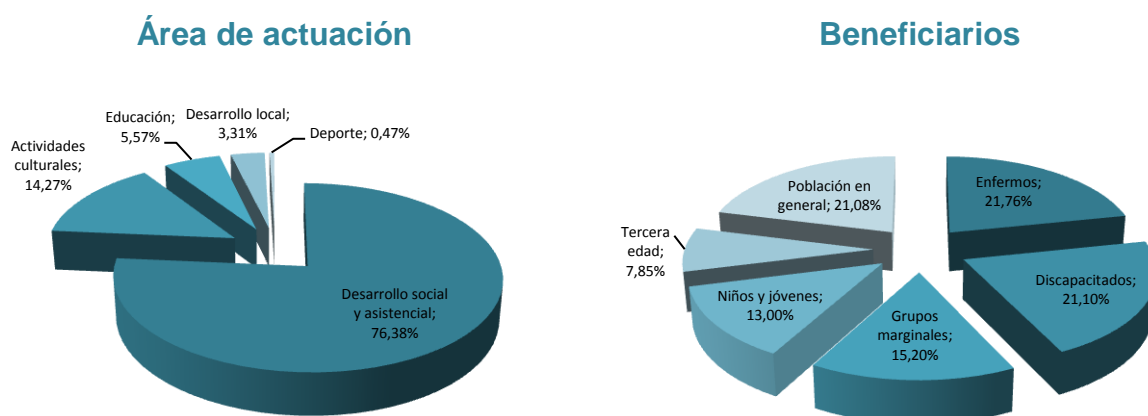


"La Esclavitud en el Siglo XXI"
Mabel Lozano (actriz y presentadora)

La realidad del tráfico y trata ilegal de mujeres en España, a través de una conferencia y de la proyección del documental "Voces", elaborado con la colaboración de Médicos Mundi y premiado por diversas instituciones y festivales internacionales.

Colaboraciones con organizaciones no lucrativas

En el ámbito nacional se concedieron ayudas económicas por más de 105.000 euros para apoyar 64 proyectos de organizaciones no lucrativas pertenecientes al denominado tercer sector. Se trata de proyectos de desarrollo local y fomento de la economía social, así como de carácter asistencial, cultural y deportivo.



Red de Cátedras Cajamar

La Red de Cátedras Cajamar es una iniciativa del Fondo Social que pretende poner en contacto el conocimiento que se genera en el ámbito universitario con las necesidades de la economía real. Desde las Cátedras se coordinan actividades formativas y proyectos de investigación centrados en el fomento del cooperativismo y el sector agroalimentario, en los que colaboran profesionales, académicos y estudiantes.

- [Cátedra Cajamar de Cooperativismo Agroalimentario de la Universidad Politécnica de Cartagena](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía Social de la Universidad Politécnica de Madrid](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía y Agroalimentación de la Universidad de Almería](#)
- [Cátedra Cajamar de Economía Social con la Universidad Politécnica de Valencia](#)

Educación financiera

El convenio de colaboración promovido por la CNMV y el Banco de España para el cuatrienio 2008-2012, y al que Cajamar Caja Rural y las demás entidades del Grupo Cooperativo Cajamar se adhirieron a través de la UNACC, se ha prorrogado al periodo 2013-2017. El objetivo fundamental del Plan de Educación Financiera es contribuir a la mejora de la cultura financiera de todos los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para que sus decisiones en este ámbito sean las apropiadas y se ajusten a sus verdaderas necesidades.

El Grupo Cooperativo Cajamar ha ampliado los contenidos del propio Plan y está poniendo en marcha iniciativas relacionadas con la educación financiera a través de diversos instrumentos que se pueden consultar en el blog www.cajamarcomprometida.es

Estudios y Publicaciones

Mediterráneo Económico

Vol. 24 “El papel del cooperativismo agroalimentario en la economía mundial”

Esta publicación pone de manifiesto el papel fundamental del modelo cooperativo en el sector alimentario y evidencia la función de las empresas cooperativas que constituyen la vanguardia de este sector, por comercialización, internacionalización y generación de valor y empleo.



Mediterráneo Económico

12 años; 24 números;
454 artículos

Vol. 23 “Para la rehumanización de la economía y la sociedad”

Esta obra crítica el progresivo alejamiento de la economía académica respecto a la realidad social y se apuesta por la “rehumanización” de esta disciplina, centrándola en los problemas reales de la ciudadanía y en contribuir con soluciones.



Series Temáticas

El sistema agroalimentario español en 2012

Una amplia panorámica del sector agroalimentario, que destaca los comportamientos de las principales variables y que, sobre todo, trata de identificar sus tendencias y cambios más relevantes.



La sostenibilidad de la agricultura española

La sostenibilidad de la agricultura es un tema de debate actual, tanto en el ámbito académico como en el político y social. El concepto de sostenibilidad abarca múltiples dimensiones. Una de las más conocidas es la que tiene que ver con su capacidad para incrementar la producción de alimentos sin afectar negativamente a aquellas funciones básicas de los ecosistemas que resultan vitales para la supervivencia de nuestra especie y para nuestra calidad de vida y la de nuestros descendientes. Pero también existen otras dos grandes dimensiones del concepto que no pueden olvidarse: la económica y la social



La incorporación de valor añadido en la cadena agroalimentaria. Retos para el cooperativismo andaluz



El estudio presenta los avances que se han producido en algunos aspectos, como la mejora de la productividad o el mayor peso de la industria agroalimentaria frente a la producción agraria. No obstante, todavía sigue siendo muy reducido el nivel de incorporación de valor añadido a nuestras producciones, y existe un amplio margen de mejora que podría tener una positiva repercusión en términos de generación de empleo y de actividad económica en todo el territorio regional.

Análisis de la campaña hortofrutícola de Almería. Campaña 2012/2013

La agricultura almeriense protegida ha logrado enlazar una nueva campaña consecutiva en positivo. Al margen de pequeños detalles, los resultados son de mejora en casi todas las variables, desde los precios, hasta las cantidades exportadas.



Objetivos del Milenio

El Grupo Cooperativo Cajamar apoya la difusión de esta iniciativa internacional para sensibilizar a la sociedad y recaudar fondos dirigidos a apoyar los proyectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



El Grupo Cooperativo Cajamar, a través de la Fundación Cajamar, quiere contribuir a lograr las metas fijadas por Naciones Unidas para combatir los grandes males que siguen asolando a gran parte de la humanidad en el siglo XXI, como son la pobreza, el hambre, las enfermedades, la educación y la sostenibilidad medioambiental. Estos fines, que constituyen la esencia del programa mundial, se han denominado “Objetivos de Desarrollo del Milenio” (ODM), y fijan como fecha límite para su consecución el año 2015.

Consideramos que para alcanzarlos es necesaria la implicación del conjunto de la sociedad. Por tanto, cada año -desde el 2008 hasta el 2015-, apoyamos un objetivo concreto, destinando recursos económicos para la realización de actividades y proyectos, que se comunican periódicamente, y que están dirigidos a empleados, clientes y a la sociedad en general.

Para ello, se han establecido acuerdos de colaboración con organizaciones cuyos programas de trabajo son acordes al objetivo que se trate y un claro referente para mejorar las condiciones de vida y bienestar de las personas.

Año	Cajamar y los Objetivos del Milenio
2008	Erradicar la pobreza extrema y el hambre – Acción contra el hambre y Unicef
2009	Lograr la enseñanza primaria universal - Entreculturas y Unicef
2010	Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer – Unicef e Intermón Oxfam
2011	Reducir la mortalidad infantil – Medicus Mundi y Unicef
2012	Mejorar la salud materna. Unicef, Manos Unidas y Fundación Vicente Ferrer
2013	Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
2014	Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
2015	Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

2013: COMBATIR EL VIH/SIDA, EL PALUDISMO Y OTRAS ENFERMEDADES (15:000 beneficiarios)

En 2013 hemos trabajado junto con UNICEF y Médicos del Mundo para paliar el SIDA y el paludismo.

El apoyo prestado a Médicos del Mundo se destina al proyecto 'Prevención de la transmisión del VIH de la madre al hijo/a en las estructuras de salud de base de los barrios periféricos de Nouakchott'. Esta iniciativa se realiza en Mauritania y beneficia a unas 10.000 mujeres embarazadas y a sus futuros hijos.

Por su parte, Unicef España destina los fondos obtenidos a los distintos programas de supervivencia infantil que lleva a cabo en diferentes países, centrados en combatir el VIH/SIDA y el paludismo. Cerca de 3,3 millones de niños menores de 15 años vivían con VIH en 2011 y más de 2 millones necesitan tratamiento. En cuanto al paludismo, la organización estima que cada minuto un niño menor de cinco años muere por malaria en el mundo; es decir, en torno a 1.400 al día.

ODM 2013

Combatir el VIH/SIDA,
el paludismo y otras
enfermedades



FUNDACIÓN
cajamar

Convocatoria anual de apoyo a los Objetivos de Desarrollo del Milenio 2013 (7.060 beneficiarios)



Los proyectos presentados por la Asociación Vihda (Madrid) y la organización Fontilles (Valencia) han resultado seleccionados en la convocatoria de ayudas de 2013. Cada una de ellas ha recibido 10.000 euros. Los proyectos ganadores han sido:

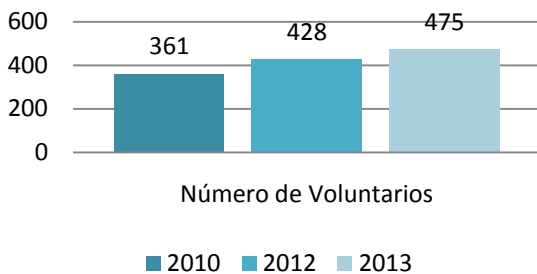
- Monitorización a través de un sistema informático vía internet y desarrollo de un programa de asistencia médica integral a madres VIH positivas y sus bebés en el Hospital Provincial de Thika (Kenia) presentado por la Asociación Vihda.
- Lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades relacionadas con la pobreza en la relación materno infantil en el Distrito de Meluco (Mozambique) presentado por Fontilles.

Voluntariado Corporativo

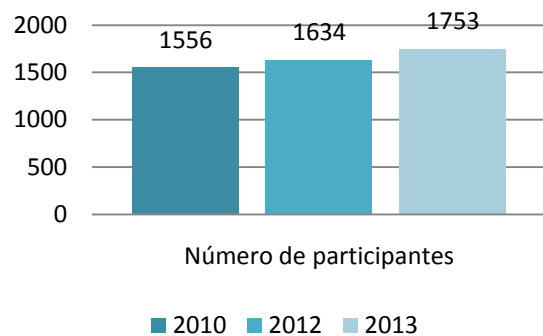
La participación activa de los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar en proyectos sociales y solidarios es la correa de transmisión entre nuestra responsabilidad social y el conjunto de la sociedad.

Nuestro Grupo cuenta con dos instrumentos fundamentales que permiten una participación activa de los empleados en la transmisión de sus valores y aspiraciones sociales: **El Programa de Voluntariado y el Equipo Solidario.**

Voluntariado Corporativo



Equipo Solidario



Cajamar promueve acciones solidarias para actuar en nuestro entorno más próximo

El Grupo Cooperativo Cajamar que es ahora, en estos momentos de crisis económica y de dificultad para miles y miles de familias, cuando verdaderamente adquiere sentido hablar de responsabilidad, compromiso y solidaridad, valores que conforman nuestra cultura como organización.

Nuestro Grupo ha desarrollado una triple acción para que participen todos sus empleados que así lo deseen y cuyo slogan es:

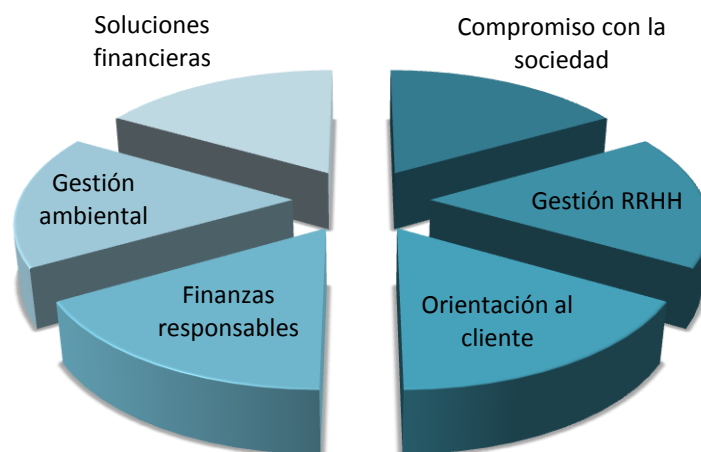
“ESTAMOS EN CRISIS, PERO NO DE VALORES”



“Valor Compartido”

La crisis económica y financiera está provocando una clara revisión de la responsabilidad social de las empresas. Los elementos que la conforman eran abordados hace unos años de una forma prácticamente marginal y, de la noche a la mañana, han alcanzado una especial relevancia, que ha conducido a que el gobierno de las empresas y los valores corporativos, hoy más que nunca, sean elementos clave de la responsabilidad social de las empresas.

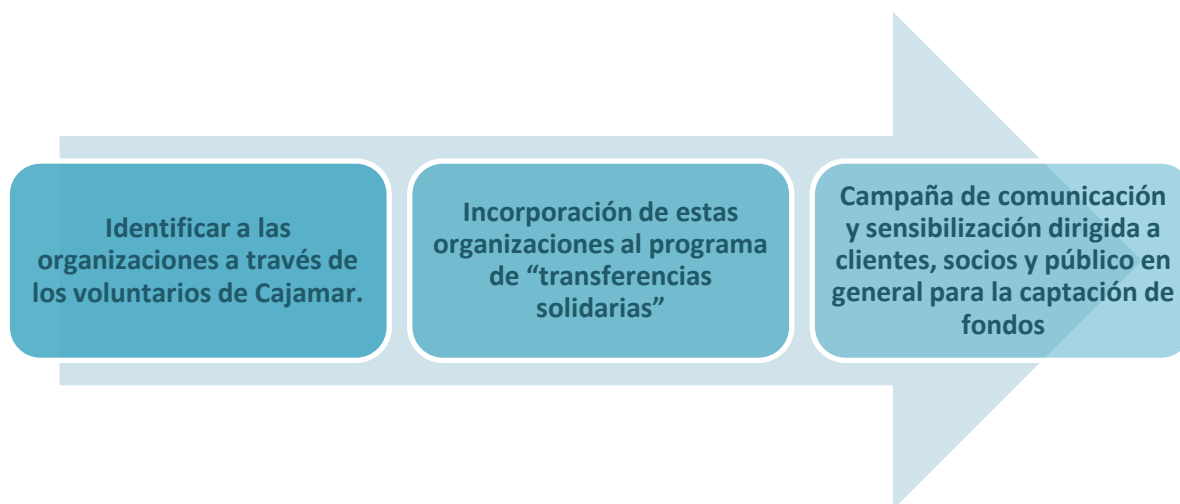
Áreas identificadas



Con la iniciativa denominada Valor compartido, el Grupo propuso a sus empleados un ejercicio de reflexión solicitándoles que identificaran iniciativas llevadas a cabo por nuestra organización y que, en su opinión, hubieran supuesto un beneficio mutuo tanto para las entidades del Grupo como para la sociedad. En definitiva, se trata de obtener ejemplos de creación de valor compartido.

Nos preocupan nuestros vecinos

El objetivo de esta acción es colaborar en la captación de recursos económicos para aquellas organizaciones de carácter local y clientes de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar, cuya labor está dirigida a mitigar las consecuencias de la crisis actual. Para ello, se contemplan tres fases:

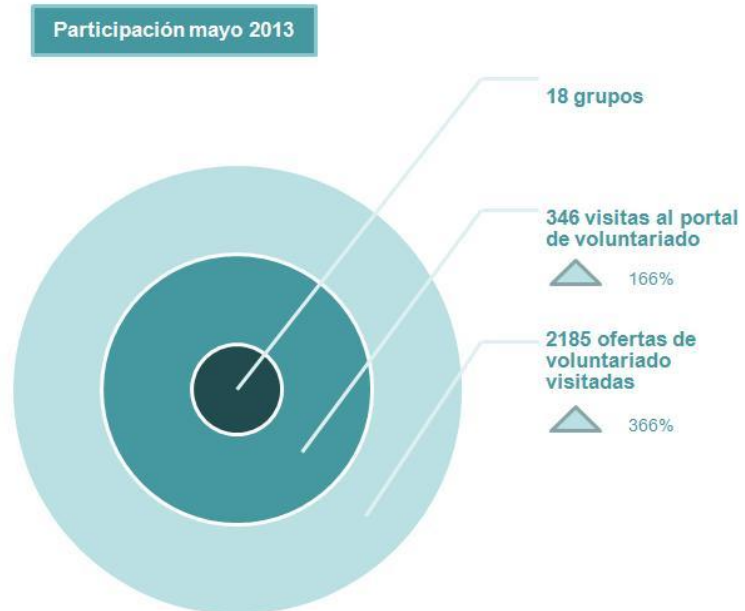


“Transferencias Solidarias” Es una iniciativa que pretende captar recursos de nuestros socios y clientes para que se destinen a estas organizaciones que trabajan por mejorar la calidad de vida de determinadas comunidades o grupos, en este caso los más desfavorecidos por las consecuencias de la actual crisis económica.

Zonas Voluntarias

El objetivo de esta iniciativa ha sido transmitir nuestros valores cooperativos básicos de responsabilidad, ayuda mutua y solidaridad así como nuestro compromiso social hacia el resto de la sociedad.

Para ello, se invitó a los voluntarios de Cajamar Caja Rural a que compartieran sus propias experiencias y animaran a sus compañeros a compartirlas.



“La ilusión es contagiosa y no hay nada más ilusionante que la satisfacción de ayudar a quién lo necesita”

Portal de Voluntariado

Cajamar Caja Rural con la colaboración de la Fundación Hazloposible ofrece a todos los voluntarios una herramienta de apoyo orientada a buscar nuevas oportunidades de voluntariado que se ajusten a sus preferencias personales.

Desde el primer semestre de 2013 el Portal de Voluntariado Corporativo está a disposición de todos los compañeros que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar. Es una plataforma on line en la que se pueden buscar aquellas actividades y/o organizaciones que más se adapten a nuestras necesidades, de cara a que podamos dedicar parte de nuestro tiempo a iniciativas solidarias.

A fecha 31 de diciembre se habían registrado 1.127 inscripciones de voluntarios interesados en colaborar en alguna de las actividades programadas. Asimismo, se ha creado un blog dedicado única y exclusivamente al voluntariado.

<http://www.empleadoscomprometidosdecajamar.com/>



Boletín semestral

Desde febrero de 2013 hemos dado un paso más en el programa de voluntariado del Grupo, y semestralmente se difunde una publicación interna dirigida a toda la plantilla con la intención de intentar cumplir un doble objetivo: divulgar las actividades realizadas y atraer nuevas personas hacia esta iniciativa.

Tu Kg de solidaridad (9 toneladas de alimentos aportados por los empleados)



Consciente de que la crisis ha incrementado en España el número usuarios que acuden a los bancos de alimentos para obtener productos básicos, el Grupo Cooperativo Cajamar ha organizado por tercer año consecutivo la campaña “Tu Kg de solidaridad”. A través de ella, del 11 al 15 de noviembre, los empleados realizaron una aportación de alimentos no perecederos, como alimentos infantiles, legumbres, aceite, conservas... en las oficinas y centros de trabajo del Grupo.

El éxito de la campaña con más de 9 toneladas de alimentos hace que nuestro Grupo, una vez más, se sienta realmente orgulloso de la solidaridad de sus empleados.

Como en las anteriores campañas, esta iniciativa solidaria se ha realizado con la colaboración de la empresa de transporte REDYSER, que entregó los lotes de manera gratuita a los bancos de alimentos de FESBAL, que finalmente se ocuparon de su reparto entre las instituciones benéficas, para que éstas, bajo su experiencia, gestionasen los alimentos a través de los principios éticos de: gratuidad, distribución justa, sostenibilidad y preservación del medio ambiente, promocionando la solidaridad y la cohesión social.

101 oficinas de Cajamar Caja Rural acogen a jóvenes estudiantes

Ochenta oficinas participaron durante la semana del 19 al 23 de noviembre en el programa ‘Socios por un día’. Gracias a esta iniciativa, 83 estudiantes tuvieron la oportunidad de pasar una jornada en una de nuestras oficinas. Esta experiencia pretende acercar el sector laboral y financiero a los jóvenes de entre 14 y 18 años, para orientarles en su carrera profesional. Se lleva a cabo desde el año 2010 en colaboración con la Fundación Junior Achievement.

En esta ocasión, los estudiantes vivieron su particular experiencia en sucursales de Alicante, Almería, Barcelona, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Valencia, Valladolid y Zaragoza, donde estuvieron acompañados por nuestros compañeros, que han sido voluntarios y guías profesionales.



Equipo Solidario de Cajamar



El Equipo Solidario de Cajamar está constituido desde finales desde 2007 y su número de integrantes, a 31 de diciembre de 2013, es de 1.753 participantes. La iniciativa está basada en la filosofía del movimiento internacional denominado teaming (www.teaming.info), que tiene como objetivo fomentar la solidaridad sin intermediarios, con transparencia y sentido de la participación.

Consiste en que los miembros del Equipo Solidario donan un euro de su nómina ordinaria. Un pequeño gesto con la esperanza de contribuir a mejorar la vida de personas desfavorecidas. Por su parte, el Grupo realiza una aportación que iguala el importe recaudado por los empleados, al que hay que sumar también otras ayudas que otorgan las asociaciones de empleados Acremar y de jubilados Jubimar.

Los proyectos ganadores son presentados y seleccionados democráticamente entre todos los miembros del Equipo Solidario.

Proyectos ganadores 2013

'Ayuda socioeconómica a enfermos'. Los 10.500 euros aportados a la Asociación Contra el Cáncer de Murcia sirvieron para apoyar y acompañar al enfermo de cáncer y a sus familias y contribuir así a mejorar su calidad de vida. Las principales actividades del proyecto fueron el análisis, la valoración de la situación familiar del paciente y la ayuda y el asesoramiento permanente a los enfermos.

"Frente a la malnutrición y el hambre en Etiopía".

Se entregaron 9.550 euros a la Asociación Amigos de SILVA, para un programa de nutrición destinado a la población etíope. Los beneficiarios de esta iniciativa eran fundamentalmente tres grupos de riesgo: niños, mujeres gestantes y en periodo de lactancia y población del campo de refugiados de Asayta.

Con los fondos aportados se contribuyó a romper el círculo que se establece entre la carencia crónica de alimentos, la malnutrición y las infecciones recurrentes. Este proyecto incluía un tratamiento adecuado para grupos de población con alta tasa de malnutrición, pretendía mejorar las condiciones de vida y disminuir las tasas de mortandad de la población más desfavorecida.



"Menor con la enfermedad del síndrome de RETT". Se entregaron 20.390 euros para mejorar la calidad de vida de una menor con una discapacidad declarada del 65%. Los fondos aportados a la familia servirán para solventar en parte sus necesidades económicas, gravemente incrementadas por los elevados costes mensuales para atender al menor (fisioterapeutas, logopedas, seguimiento médico, guardería...) que ascienden a más de 1.500 euros mensuales. A lo que hay que sumar el hecho de que la madre haya tenido que dejar de trabajar para poder atenderla, así como los gastos derivados de las acomodaciones de la vivienda familiar y la compra de un vehículo adaptado.



Participación en foros y talleres

El Grupo Cooperativo Cajamar ha participado de nuevo en un taller multiempresa, organizado anualmente por la Fundación Hazlo posible. El objetivo de este encuentro era acercar el voluntariado a nuevos públicos y encontrar oportunidades de colaboración entre las empresas asistentes. Para ello, como ejemplo de colaboración de éxito, se expusieron diez proyectos de cooperación al desarrollo, en los que han participado empleados del Grupo.

En la jornada se trataron temas como la crisis de valores, los recortes de financiación, cambios de modelos de trabajo, búsqueda de aliados y sinergias y de cómo las empresas y organizaciones sociales se necesitan mutuamente para aumentar su impacto y credibilidad en la sociedad. Además, se analizó el presente y el futuro previsto para esta colaboración entre empresas y ONG en proyectos de desarrollo.

Cursos de sensibilización sobre voluntariado

Se han realizado dos cursos gratuitos dirigidos a toda la plantilla cuyos temas principales fueron la acción social y el voluntariado.

La sensibilización en temas de voluntariado se materializó en dos cursos de modalidad diferente. Uno puntual y presencial en Almería, impartido por psicólogas de la Asociación Teléfono de la Esperanza, cuya formación pretende servir de empujón a todos aquellos que nunca han realizado una labor social para que se inicien en estos temas. El curso también sirvió de reflexión para los compañeros que quieren retomar su participación en actividades de voluntariado.

Indicadores GRI

INDICADORES DE PERFIL		Página	INDICADORES DE PERFIL		Página
Estrategia y Análisis			Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3-4	Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	12	Gobierno		
Perfil de la Organización			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.	10
2.1	Nombre de la organización.	5	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).	IAGC(2013) 6
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	5-6,19-22	4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IAGC(2013) 5,22-23
2.3	Estructura operativa de la organización.	7-10	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	14
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	5-6	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).	IAGC(2013) 6
2.5	Número de países en los que opera la organización.	5-6	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	9-10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5-6	4.7	Procedimiento de determinación de la composición, calificaciones y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y de sus comisiones, incluyendo cualquier consideración de género y otras indicaciones de diversidad.	IAGC(2013) 11
2.7	Mercados servidos.	5-6	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.	7-10
2.8	Dimensiones de la organización informante.	5-6	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.	IAGC(2013) 9,13
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	5	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	9
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	10	Compromisos con Iniciativas Externas		
Parámetros de la Memoria			4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8-10, 35-36
Perfil de la Memoria			4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	12, 38-39, 68
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	12, 72
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2	Participación de los Grupos de Interés		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	2	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	11-12
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	84	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	11-12
Alcance y Cobertura de la Memoria			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.	11-12
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2	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.	12
3.6	Cobertura de la memoria.	2			
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2			
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.	2, 5-6			
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.	2			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener, el volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	2			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	2			
Tabla del índice de GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	79-82			
Garantía					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	2			

ENFOQUES DE GESTIÓN		Página	INDICADORES DE DESEMPEÑO		Página	Conclusión
Dimensión Económica			Indicadores Económicos			
Desempeño económico.			Desempeño Económico			
Presencia en el mercado.			EC1			
Impacto económico indirecto.			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.			
Dimensión Medioambiental			EC2			
Materiales.			Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			
Energía.			EC3			
Agua.			Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			
Biodiversidad.			EC4			
Emisiones, vertidos y residuos.			Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			
Productos y servicios.			Presencia en el Mercado			
Cumplimiento normativo.			EC5			
Transporte.			Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
Aspectos generales.			EC6			
Dimensión Social - Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo			Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
Empleo.			EC7			
Relación Empresa / Trabajadores.			Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
Salud y Seguridad en el trabajo.			Impactos Económicos Indirectos			
Formación y Educación.			EC8			
Diversidad e Igualdad de oportunidades.			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.			
Diversidad e Igualdad de oportunidades.			EC9			
Igualdad en la remuneración del hombre y la mujer.			Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			
Dimensión Social - Derechos Humanos			Indicadores Medioambientales			
Prácticas de inversión y abastecimiento.			Materiales			
No discriminación.			EN1			
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos.			Materiales utilizados en peso o volumen.			
Trabajo infantil.			EN2			
Trabajo forzoso.			Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			
Prácticas de Seguridad.			Energía			
Derechos de los indígenas.			EN3			
Evaluación.			Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			
Resoluciones.			EN4			
Dimensión Social – Sociedad			Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.			
Comunidades locales.			EN5			
Corrupción.			Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.			
Política Pública.			EN6			
Comportamiento de Competencia Desleal.			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.			
Cumplimiento normativo.			EN7			
Dimensión Social - Responsabilidad del Producto			Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.			
Salud y seguridad del cliente.			Agua			
Etiquetado de productos y servicios.			EN8			
Comunicaciones de marketing.			Captación total de agua por fuentes.			
Privacidad del cliente.			EN9			
Cumplimiento normativo.			Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros (FS15)			EN10			
Salud y seguridad del cliente.			Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			
Suplemento Financiero - Productos y Servicios			Biodiversidad			
Descripción de las políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio básicas (FS1).			EN11			
Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio básicas (FS2).			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.			
Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones (FS3).			EN12			
Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales (FS4).			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.			
Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).			EN13			
Auditoría.			Hábitats protegidos o restaurados.			
Propiedad de los activos.			EN14			
			Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.			
			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.			

INDICADORES DE DESEMPEÑO		Página	Conclusión
Indicadores Medioambientales			
Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	60	Total
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	60	Total
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	63-64	Parcial
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N.A. 8	No aplica
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N.A. 9	No aplica
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N.A. 10	No aplica
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	63	Total
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N.A. 11	No aplica
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.	N.A. 12	No aplica
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.	N.A. 13	No aplica
Productos y Servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	59-62	Total
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N.A. 14	No aplica
Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	37	Total
Transporte			
EN29	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	60	Total
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	25-26	Parcial
Indicadores Sociales			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	47,51	Total
LA2	Número total y tasa porcentual de empleados que causaron alta y baja en la organización, desglosado por género, edad y geografía.	47-48	Total
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por principales localizaciones geográficas.	54	Total
LA15	Número de reincorporaciones al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad, desglosado por género.	54-55	Total
Relaciones Empresa / Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55	Total
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	56	Total
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	53	Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	53	Total
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	53-54	Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	53-54	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO		Página	Conclusión
Indicadores Sociales			
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	49	Total
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	49-50	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género.	51	Total
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	51	Total
LA14	Relación entre salario base y la remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y región.	54	Total
Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos			
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.	12,83	Total
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	57-58	Total
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	50	Total
No Discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	37	Total
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 pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	55-56	Total
Explotación Infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	37	Total
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.	37	Total
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.	49-50	Total
Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	37	Total
Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión en materia de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	37, 83	Total
Resoluciones			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	37	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO		Página	Conclusión
Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad			
Comunidad			
SO1	Porcentaje de operaciones con compromiso de implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	21,25-26,39	Parcial
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	40	Total
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	40	Total
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas deshabitadas/desfavorecidas por tipo de acceso.	40	Total
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.	14,18	Total
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	36	Total
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	49	Total
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	36	Total
Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	37	Total
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	37	Total
Comportamiento de la Competencia Desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	37	Total
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.	37	Total
Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos			
Salud y Seguridad del Cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	17,22	Total
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 dichas incidencias.	37	Total
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.	14,19,38	Total
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.	17,37	Total
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	13,14	Parcial
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	68	Total
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	14	Total
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	17,37	Total

INDICADORES DE DESEMPEÑO		Página	Conclusión
Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos			
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.	17	Total
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.	37	Total
Indicadores del Suplemento Financiero			
Lista de Productos			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	22	Parcial
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	21, 24-26	Total
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	21, 24-26	Parcial
Auditoría			
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	N.D. 3	No disponible
Propiedad Activa			
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	58,83	Parcial
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	41-42	Parcial
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	N.D.4	No disponible

Leyenda:	
NA	No aplica.
ND	No disponible.
IAGC	Ver Informe de Gobierno Corporativo.
Notas:	
NA 1	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
NA 2	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
NA 3	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
NA 4	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
NA 5	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
NA 6	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
NA 7	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
NA 8	Debido a la actividad de la Entidad no se generan sustancias destructoras.
NA 9	Dada la actividad financiera de la Entidad, no se producen emisiones significativas al aire.
NA 10	La Entidad capta y vierte el agua a través de la red urbana.
NA 11	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames.
NA 12	La Entidad por su actividad no transporta residuos.
NA 13	La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
NA 14	Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad.
ND 1	Grupo Cooperativo Cajamar necesita seguir avanzando en el desarrollo de procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.
ND 2	Grupo Cooperativo Cajamar tiene previsto a medio plazo avanzar en el desarrollo de proyectos de financiación con fines medioambientales destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático.
ND 3	Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.
ND 4	Grupo Cooperativo Cajamar en la actualidad no dispone de política s de voto en asuntos medioambientales o sociales, sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.

Pacto Mundial y GRI

El Pacto Mundial (Global Compact) es una iniciativa internacional que nace con el objetivo de involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medioambientales, consecuencia de la creciente globalización.



Desde el año 2006 Cajamar Caja Rural esta adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Todas las entidades que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar han suscrito también su compromiso de respetar los diez principios con su gestión.

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en declaraciones y convenciones universales; sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, sobre el trabajo inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales, sobre medio ambiente tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, y contra la corrupción en base a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

En este informe, Cajamar Caja Rural identifica de forma explícita los avances en la implantación de los diez principios que lo constituyen, reafirmando su compromiso con la defensa de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En Cajamar Caja Rural trabajamos por un futuro mejor para todos. Las personas son para nuestra entidad un fin, y no un medio. De ahí que desarrollemos nuestra actividad en un entorno ético y de ciudadanía corporativa, respetando los valores esenciales sobre los que se apoya la sociedad en su conjunto.

Nuestra adhesión al Pacto Mundial se ha convertido en marco de referencia de un modelo de negocio y de gestión en constante progreso y desarrollo, y nos ha permitido definir y comparar el desarrollo de nuestras actividades y establecer objetivos de mejora.

El Pacto Mundial ha contribuido a introducir y sistematizar nuevos instrumentos de mejora continua en el seno de la gestión operativa y en las iniciativas de responsabilidad corporativa, así como para asumir nuevos retos en los ámbitos del desempeño económico, social y medioambiental.

En este sentido cabe destacar que durante el año 2013 se ha dado un paso más en la valoración en los proyectos de inversión de los riesgos financieros de naturaleza social y ambiental y se ha actualizado la valoración de la exposición a ese tipo de riesgos en la cartera crediticia

También cabe citar por su importancia, la implantación progresiva del proceso de homologación de proveedores. Asimismo se sigue trasladando este compromiso a todas las empresas participadas y a las entidades financieras que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar. Todas las entidades que forman parte del Grupo Cooperativo han suscrito también su compromiso de cumplir con los Diez Principios.

Los informes de progreso del Pacto Mundial de Cajamar Caja Rural, documentos realizados anualmente para evaluar el compromiso de la entidad pueden ser consultados en www.pactomundial.org. En septiembre de 2010 Cajamar Caja Rural se adhirió formalmente a los Women's Empowerment Principles, los siete principios para la promoción de la autonomía y el desarrollo profesional de la mujer en el ámbito de la empresa y de los negocios

Cajamar Caja Rural y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Categoría	Principios	Indicadores GRI
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9
	Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR4, HR7, HR8
Trabajo	Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR5
	Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-2, HR6-7
	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-2,HR6-7
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	LA2, LA13-14, HR1-2, HR4
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2, EN26-27, EN29-30
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-4, EN8, EN16-17, EN22, EN26,
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN5-7, EN19, EN26
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2, SO3, SO4

Para cualquier asunto relativo con el presente Informe, toda persona o institución interesada en plantearnos sugerencias o participar en alguno de nuestros proyectos, puede ponerse en contacto con nosotros en la siguiente dirección:

Cajamar Caja Rural

Área de Responsabilidad Social Corporativa - Apartado de correos 250 – 04080 rsc@cajamar.com



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Cajamar Caja Rural** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad" (2014) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 12 de mayo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Cajamar Caja Rural ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 30 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.