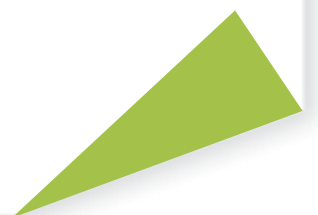


Informe de responsabilidad social corporativa 2007



1.INTRODUCCIÓN ▶ 3

2.PERFIL DE GRUPO BANCAJA ▶ 7

- 2.1 Quiénes somos ▶ 8
- 2.2 Cómo actúa Bancaja ▶ 13
- 2.3 Hechos destacables del 2007 ▶ 17

3.LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAJA ▶ 19

- 3.1 Modelo de responsabilidad social corporativa ▶ 20
- 3.2 Diálogo y expectativas de los grupos de interés ▶ 22
- 3.3 Difusión de la responsabilidad corporativa ▶ 26
- 3.4 Impactos en sostenibilidad de las empresas de Grupo Bancaja ▶ 27

4.NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES ▶ 31

- 4.1 Nuestra razón de ser ▶ 32
- 4.2 Enfoques de gestión ▶ 40
- 4.3 Balance del compromiso con los clientes ▶ 43

5.NUESTRO COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS ▶ 47

- 5.1 El principal activo ▶ 48
- 5.2 Enfoques de gestión ▶ 49
- 5.3 Balance del compromiso con los empleados ▶ 56

6.NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ▶ 61

- 6.1 Comportamiento medioambiental ▶ 62
- 6.2 Proveedores: beneficios mutuos ▶ 69
- 6.3 El compromiso social de Bancaja ▶ 71
- 6.4 Balance del compromiso con la sociedad ▶ 81

7.NUESTRO COMPROMISO CON LOS INVERSORES ▶ 83

- 7.1 Su confianza nos hace crecer ▶ 85
- 7.2 Balance del compromiso con los inversores ▶ 86

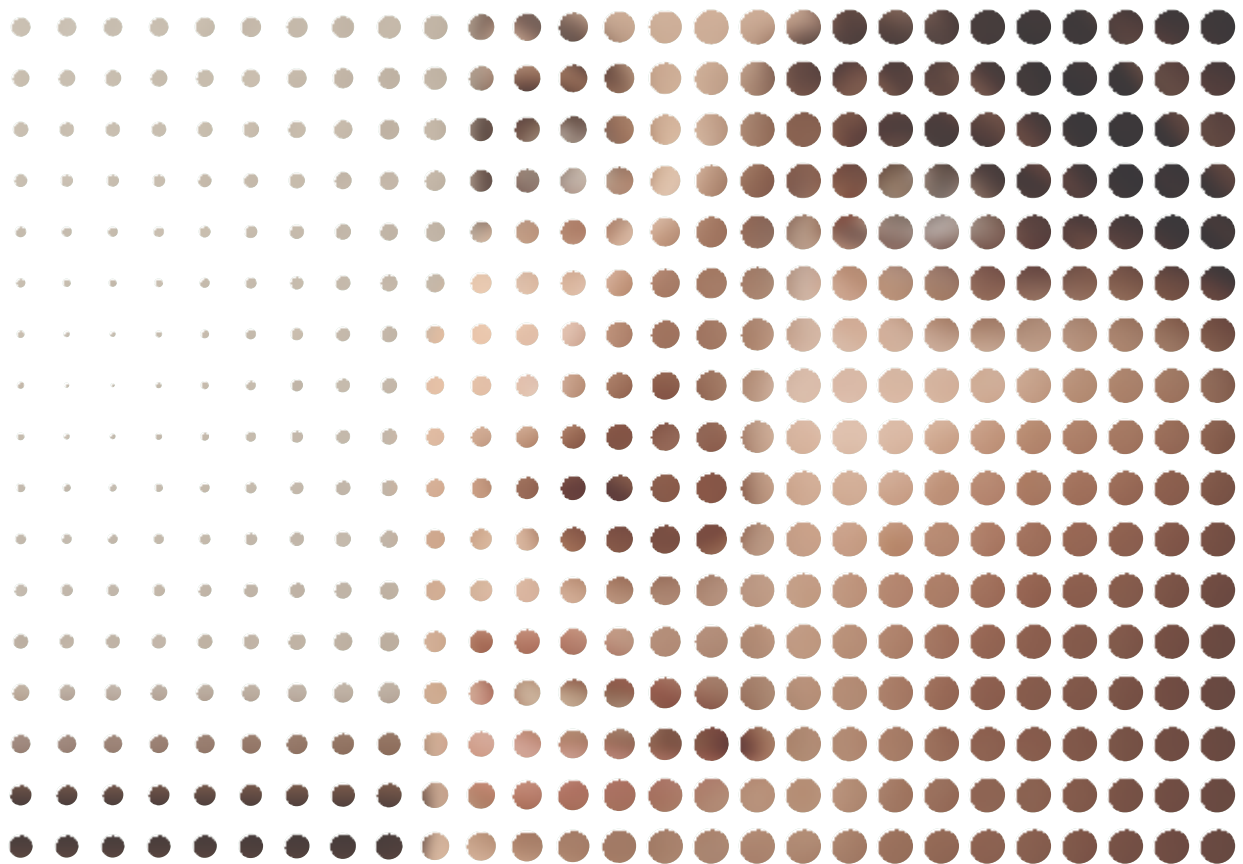
8.NUESTRO COMPROMISO CON LAS INSTITUCIONES Y EL BUEN GOBIERNO ▶ 89

- 8.1 Instituciones: buen gobierno y transparencia ▶ 91
- 8.2 Balance del compromiso con el buen gobierno ▶ 95

9.COMPROMISOS 2008 ▶ 97

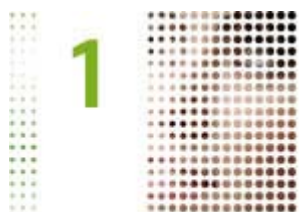
10.ANEXOS ▶ 100

- Anexo I: Participar ▶ 101
- Anexo II: Principios para la elaboración de este informe ▶ 102
- Anexo III: Indicadores de desempeño ▶ 108
- Anexo IV: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial ▶ 123
- Anexo V: Definiciones utilizadas ▶ 131
- Anexo VI: Informe de verificación externa ▶ 132



Introducción





INTRODUCCIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL (1.1)(3.11)

“

Nuestros esfuerzos en 2007 se han centrado en avanzar en la cobertura a Grupo Bancaja y en adecuar nuestras actuaciones, plasmadas en este informe, a las expectativas formuladas por nuestros grupos de interés.



Fieles al compromiso que asumimos en su día, publicamos el Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007, un año que para Bancaja coincide con la culminación del Plan Estratégico aprobado en 2004 y que concluyó con unos resultados que reflejan la posición de liderazgo de Grupo Bancaja en el sector financiero español, con un incremento del 15,50% respecto a los beneficios del año anterior y un ratio de eficiencia que alcanza ya el 35,95%.

Estos buenos resultados y la solidez de su balance han permitido incrementar la dotación que destinamos a la Obra, que asciende a 83 millones de euros, la mayor en la historia de la entidad y que nos hace estar presentes con más fuerza en todo el territorio nacional, desarrollando nuestro Compromiso Social.

Nuestra excelente eficiencia operativa y la adecuada evolución de la rentabilidad, eficiencia y solvencia de la entidad, nos han permitido establecer las bases para afrontar, con esta misma solidez, los retos que plantea un entorno económico como el actual.

Con este mismo espíritu de liderazgo, hemos seguido desarrollando nuestra estrategia de marca y nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa, consolidando el modelo de empresa que es hoy Bancaja, un modelo de empresa consciente del papel que desempeña en su entorno y de lo que se espera de ella, más comprometida con sus clientes, con sus empleados, con el medio ambiente y con la sociedad.

Por ello, nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa se estructura y desarrolla a través de compromisos concretos con nuestros grupos de interés. En él hacemos balance de nuestros logros, pero también informamos de cómo los hemos conseguido y de qué queremos hacer en el futuro. Así es como hacemos realidad la responsabilidad corporativa en Bancaja.

En el ejercicio 2007, hemos alcanzado nuevas metas. Por primera vez hemos elaborado un Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Bancaja. Cumplimos así con uno de nuestros compromisos.

El informe que hoy les presentamos recoge los aspectos más relevantes desde la perspectiva de la sostenibilidad, de la actividad inmobiliaria, seguros, viajes, financieras y gestoras de patrimonios y activos, los principales segmentos de negocio que integran Grupo Bancaja.

Por primera vez también, hemos elaborado este informe tras la realización de un estudio de materialidad, lo que nos ha permitido conocer con mayor profundidad lo que opinan nuestros principales grupos de interés acerca de la información que proporcionamos y de cómo la plasmamos en las memorias anteriores. Hemos intentado recoger las distintas sugerencias y dar respuesta a sus expectativas a través de un enfoque más práctico y sencillo, y, al mismo tiempo, prestando una especial atención a aquellas cuestiones que han resultado ser de mayor interés para quienes consulten estas páginas.

Nuestro objetivo no es otro que el de ofrecer una visión completa del comportamiento del grupo empresarial Bancaja y de todo aquello que es relevante para nuestros grupos de interés, más allá de la información financiera que publicamos anualmente.

Si durante el año 2006 aprobamos nuevas políticas corporativas, que nos han permitido incorporar en nuestro modelo de gestión nuevos principios y pautas de actuación internas, durante el ejercicio 2007 nuestro objetivo fue ponerlas en funcionamiento y evaluar su grado de aplicación. Y, como no podía ser de otra forma, hemos seguido desarrollando el Compromiso Bancaja y el Compromiso Interno, incorporando nuevos compromisos.

Hemos querido compartir también con todas las personas que están atentas a nuestra actividad nuestros objetivos para el año 2008, en los que ya hemos empezado a trabajar. Sabemos que ninguno de ellos sería posible sin el constante esfuerzo de todas las personas que forman parte de Bancaja, ni sin el apoyo y la confianza de nuestros clientes. A todos ellos dedicamos una gran parte del informe y, por supuesto, nuestro más sincero reconocimiento y gratitud.

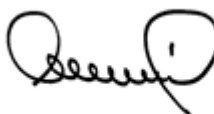
El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja ha sido elaborado de acuerdo con la guía de la Global Reporting Initiative, G3, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Ha sido calificado con el nivel A+, por el citado organismo, y sometido a un proceso de verificación externa independiente, de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS.

Esperamos poder contar nuevamente con la opinión y sugerencias de cuantos lean estas informaciones, que pueden hacer llegar a través de rsc@bcj.gbancaja.com y del cuestionario que, como todos los años, ponemos a su disposición.

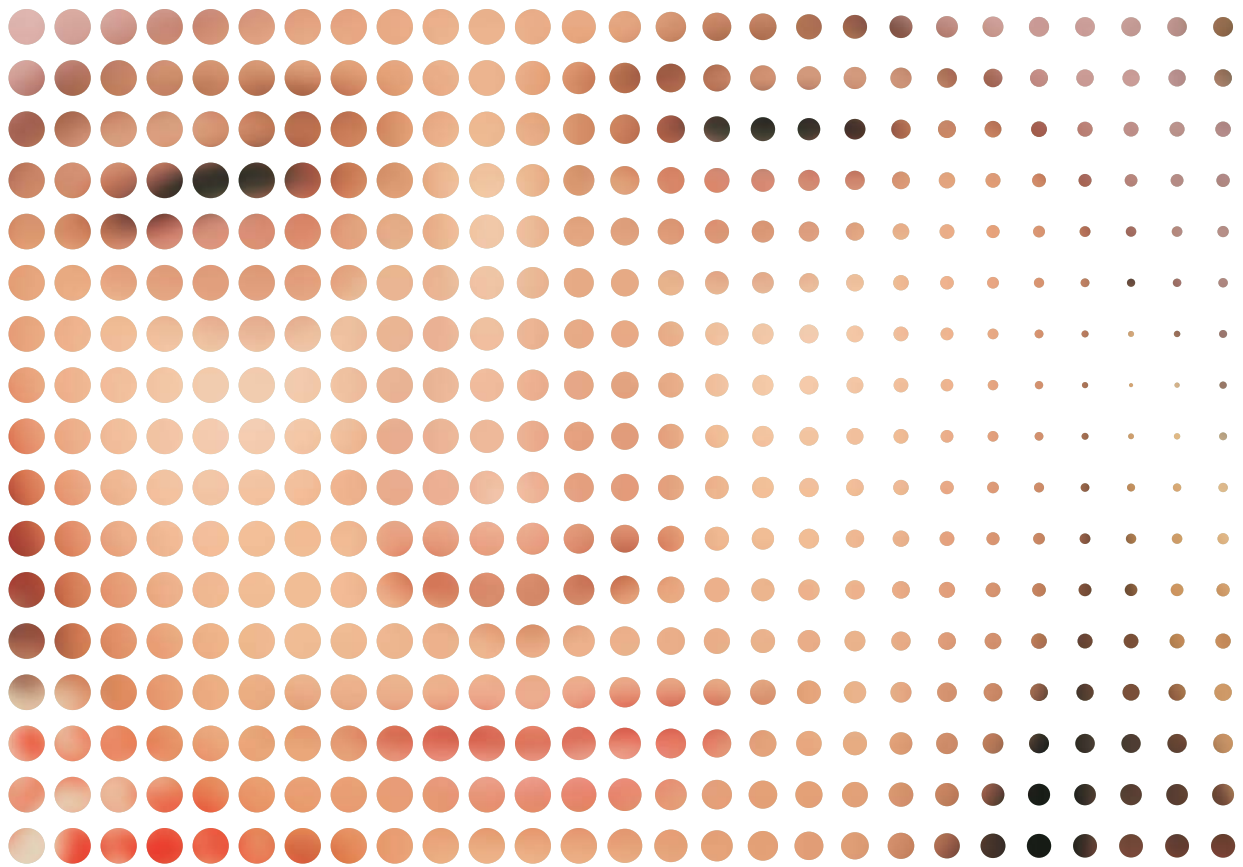
Muchas gracias.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Olivas', with a long horizontal stroke extending to the right.

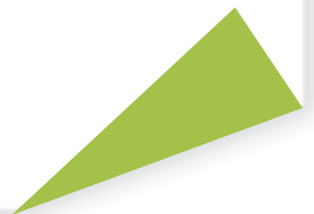
José Luis Olivas Martínez
Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aurelio', with a circular flourish at the end.

Aurelio Izquierdo
Director General



Perfil de Grupo Bancaja





PERFIL DE GRUPO BANCAJA

2.1 Quiénes somos

(2.1)(2.3)(2.5)(2.6)(2.7)(2.8)(2.9)

Grupo Bancaja	Bancaja
6º Grupo financiero español	3ª Caja de Ahorros española
+ 3 millones de clientes	+ 2,7 millones de clientes
8.079 empleados en actividad bancaria	5.908 empleados
Volumen de negocio 174.278 (millones €)	Actividad financiera centrada en banca comercial
	Implantación en toda España
Grupo diversificado compuesto por: entidades financieras, aseguradoras, gestoras de fondos y patrimonios, inmobiliarias y servicios	Presencia en 9 países a través de: 1 sucursal operativa en Miami (prevista la conversión en operativa de la oficina de Lisboa durante 2008) y 8 oficinas de representación Acuerdos comerciales y alianzas estratégicas con operadores internacionales de referencia

Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, es una entidad de crédito de naturaleza fundacional y carácter benéfico-social, matriz del sexto grupo financiero español. Grupo Bancaja tiene por objeto especializar y diversificar la oferta de productos y servicios a través de diferentes canales de distribución en un espacio geográfico progresivamente ampliado, a fin de obtener economías de escala.

Bancaja mantiene adicionalmente participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual.

En el Informe anual de Grupo Bancaja, publicado en www.bancaja.es, se describe la [estructura del Grupo](#).

DESEMPEÑO ECONÓMICO DE GRUPO BANCAJA (1.2)(EC1)(EC4)

El ejercicio 2007 ha sido muy positivo para Bancaja, ya que además de haber alcanzado un importante crecimiento en volumen de negocio, ha continuado mejorando su ratio de eficiencia. Los datos que se indican a continuación reflejan la consolidación de Grupo Bancaja en una posición de liderazgo, habiendo superado los objetivos previstos en su plan estratégico 2004-2007.

Evolución de los principales indicadores de Grupo Bancaja

Crecimiento del volumen de negocio un 20,2%	Ratio de morosidad del 0,85%
Crecimiento del margen ordinario un 19,7%	Incremento de 467 millones de euros en provisiones por deterioro
Crecimiento del margen de explotación un 24,3%	Mantenimiento de niveles de cobertura elevados
Resultado atribuido al Grupo de 491 millones de euros	Fuerte solidez de la cuenta de resultados
Mejora del ratio de eficiencia en un 5,8% hasta alcanzar el 36%	
Nuevas emisiones en mercados de capitales por 6.509 millones de euros	325.655 nuevos clientes en Bancaja
Titulizaciones de activos por 9.250 millones de euros	Nueva oficina de representación en Cancún (México)
Emisiones de cédulas hipotecarias por 2.150 millones de euros	

La contribución por segmentos de negocio a las principales magnitudes económico-financieras del Grupo, puede observarse en el siguiente cuadro:

2007 - Magnitud	Entidades financieras	Seguros	Gestión de patrimonios	Inmobiliarias	Otros
Ingresos externos al Grupo	87,64%	1,16%	1,09%	8,01%	2,10%
Gastos	89,90%	0,73%	0,44%	8,08%	0,85%
Resultado después de impuestos	69,04%	4,72%	6,42%	7,43%	12,39%
Resultado después de impuestos atribuible al Grupo	67,98%	5,81%	7,69%	9,51%	9,01%
Activo	93,10%	1,44%	0,09%	1,27%	4,10%
Pasivo	95,44%	2,10%	0,05%	0,49%	1,92%

En el [Informe anual](#) de Grupo Bancaja publicado en la web corporativa, se ofrece amplia información al respecto.

Todas las empresas que conforman Grupo Bancaja desarrollan su actividad en España, a excepción de las sociedades instrumentales financieras Bancaja International Finance Ltd (B.I.F.) y Bancaja Eurocapital Finance Ltd (B.E.F.), radicadas en Gran Caymán y utilizadas para emitir titulizaciones y deuda. B.E.F. ha trasladado su domicilio fiscal a España en el primer trimestre de 2008.

Las principales magnitudes del Grupo son:

Grupo Bancaja	2007	2006	Variación %
Activo total	99.584.939	79.577.247	25,14
Volumen de negocio	174.278.253	145.007.145	20,19
Resultado atribuido al Grupo ⁽¹⁾	491.170	425.256	15,5
Ratio de eficiencia ⁽²⁾	35,95%	38,12%	-5,69

Cifras en miles de euros

(1) Resultados de 2006 recurrentes; no se ha considerado el resultado atípico obtenido principalmente por la venta del 6% de Metrovacesa.

(2) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen ordinario.

Bancaja	2007	2006	Variación %
Activo total	78.397.556	62.128.641	26,19
Crédito a clientes bruto	63.669.887	52.859.042	20,45
Recursos gestionados de clientes	75.145.409	61.814.461	21,57
Volumen de negocio	138.815.296	114.673.504	21,05
Resultado después de impuestos (BDI) ⁽¹⁾	368.502	304.358	21,08
Ratio de eficiencia ⁽²⁾	38,46%	38,61%	-0,38

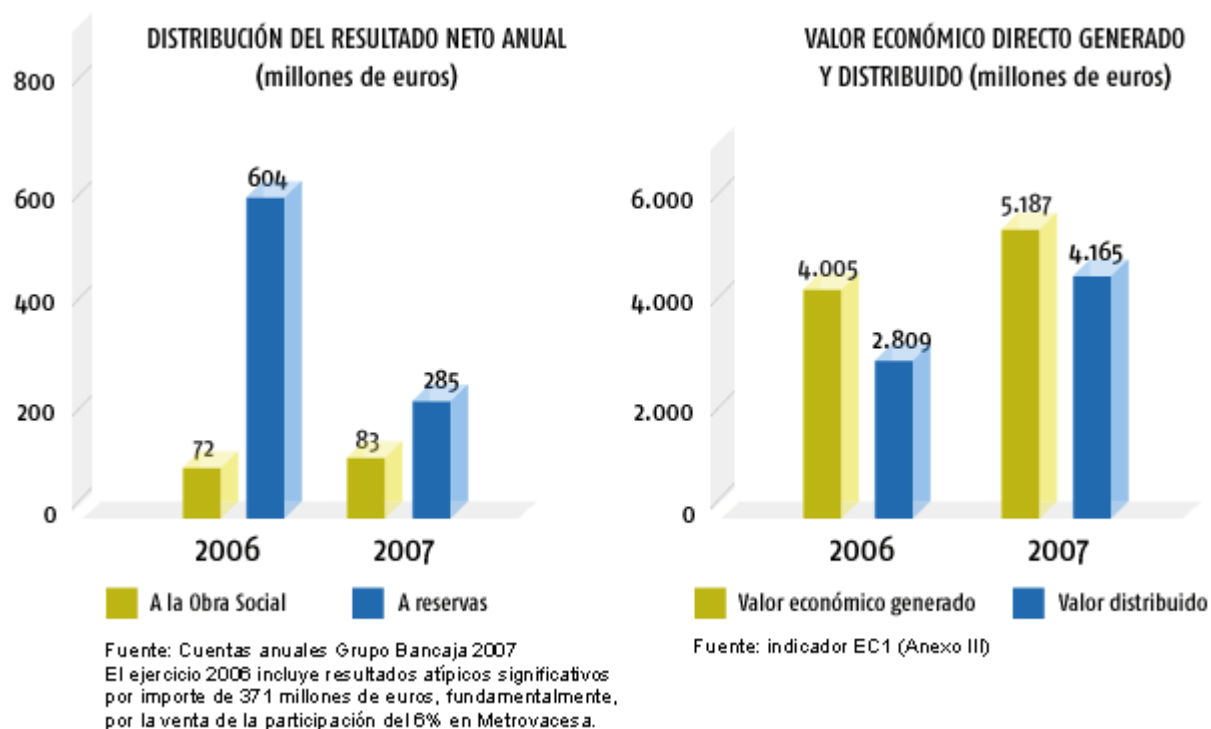
Cifras en miles de euros

(1) Resultados de 2006 recurrentes; no se ha considerado el resultado atípico obtenido principalmente por la venta del 6% de Metrovacesa.

(2) Gastos de explotación netos de amortizaciones sobre margen ordinario.

Como entidad dominante del grupo, Bancaja representa aproximadamente el 78% del total de activos al cierre del ejercicio 2007, y el 60% del beneficio neto atribuido al Grupo a la misma fecha. A 31 de diciembre de 2007, el ratio de solvencia del Grupo, siguiendo criterios BIS, se sitúa en el 12,95%, y el Tier 1 en el 8,16%, situándose el core capital en el 6,66%.

La evolución de la distribución de los resultados generados en 2006 y 2007 y el valor económico directo generado y distribuido por Grupo Bancaja, puede observarse en los siguientes gráficos:



Aportaciones del Grupo Bancaja a la sociedad:



Fuente: indicador EC1 (Anexo III)

La generación interna de valor a largo plazo se reinvierte en la propia entidad en forma de reservas, permitiendo su fortalecimiento, crecimiento y continuidad en el tiempo. En 2007, del resultado anual obtenido por Bancaja, se han incrementado las reservas un 47,2% respecto al 2006, incremento excepcional provocado por los beneficios atípicos del ejercicio 2006, fundamentalmente, por la venta de la participación del 6% en Metrovacesa, cuya distribución a reservas se produce en 2007.

ESTRATEGIA (1.2)(4.8)(4.11)

Con el año 2007 concluye el plan estratégico definido por Bancaja en 2004. Los objetivos fundamentales del mismo (presencia nacional, crecimiento orgánico del negocio -volumen y resultados- eficiencia e identidad de marca) han sido cubiertos satisfactoriamente, duplicando el volumen de negocio y los resultados, mejorando sustancialmente los niveles de eficiencia e incrementando la notoriedad de Bancaja, mediante un adecuado posicionamiento de marca.

La buena evolución y el cumplimiento de los objetivos estratégicos vigentes, alcanzados en su mayoría con un año de antelación, hicieron posible incorporar a finales de 2006 unas líneas estratégicas adicionales y complementarias al plan inicial, que persiguen, para el período 2007-2009, completar los sistemas de distribución de Bancaja, seguir desarrollando el modelo de atención al cliente y mejorar la rentabilidad de los negocios, mediante un enfoque de negocio prudente y de especialización.

CALIFICACIONES CREDITICIAS

En el ejercicio 2007, se han confirmado las calificaciones crediticias otorgadas a Bancaja por las agencias Standard & Poor's, Fitch y Moody's, que se mantienen estables desde 1997 como A+ (Standard & Poor's y Fitch) y A1 (Moody's), a largo plazo.

En las revisiones más recientes, efectuadas por Standard & Poor's en el mes de octubre y por Moody's en el mes de noviembre de 2007, las agencias han destacado la excelente eficiencia operativa de la Caja, la alta calidad de sus activos, así como el éxito en la ejecución de la estrategia de expansión puesta en práctica por la entidad, en el caso de Standard and Poor's. En el caso de Moody's, la agencia ha destacado la adecuada evolución de la rentabilidad, eficiencia y solvencia.

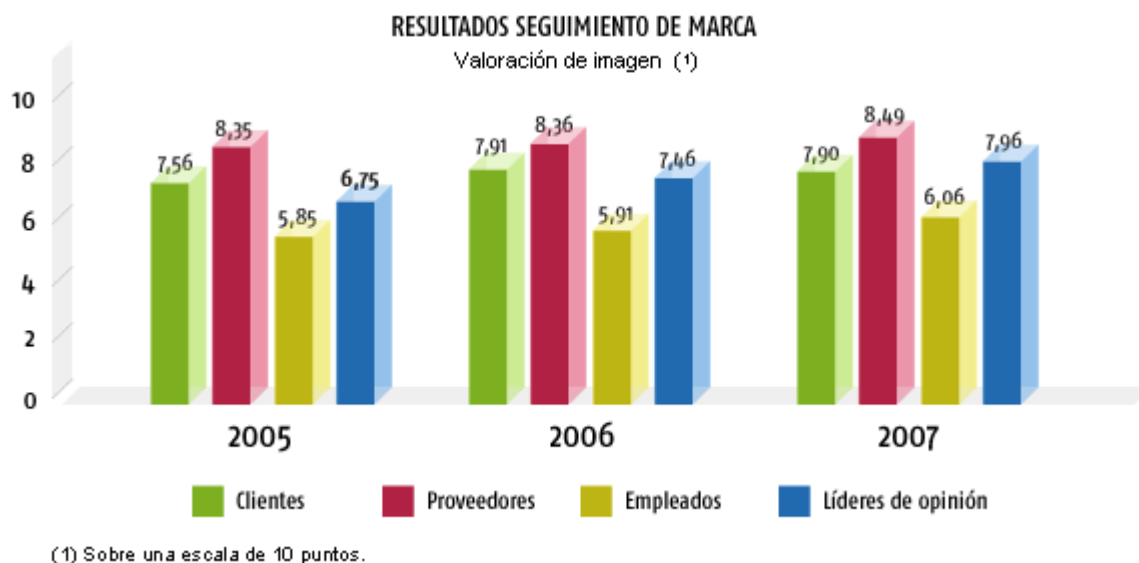
Las calificaciones crediticias de las empresas que conforman Grupo Bancaja, pueden consultarse en el [Informe anual del Grupo](#).

LA MARCA BANCAJA (2.2)(2.10)(3.9)(4.8)(4.16)(D5)

Para Bancaja, la marca es un activo estratégico que requiere una permanente gestión, por lo que es necesario medir, seguir y evaluar los atributos sobre los que descansa y la percepción que de ella tienen sus principales grupos de interés, con un claro objetivo de mejora continua.

Bancaja pretende conseguir una marca reputada mediante el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes.





Colectivos	Universo
Ciudadanos	2.406 particulares de la Comunidad Valenciana y Albacete y resto de territorios, entre 18 y 70 años.
Empleados	1.623 empleados fijos y temporales (28% plantilla total).
Proveedores	254 del sector privado con 2 años como mínimo de relación contractual y volumen de facturación mayor o igual a mil euros en los últimos 12 meses.
Líderes de opinión	12 líderes de opinión de diferentes sectores de actividad.

El Informe Merco Marcas es un *ranking* referente en reputación corporativa y gestión de marca para las principales empresas españolas.

Informe Merco Marcas (Ámbito estatal)	2007		2006		2005	
	RK	Puntuación	RK	Puntuación	RK	Puntuación
Posición de Bancaja en reputación corporativa y gestión de marca	2ª	995	3ª	948	9ª	890

El ascenso en 47 puntos respecto al informe anterior sobre Bancaja supone un respaldo a la política de expansión llevada a cabo por la entidad en los dos últimos años y a la nueva estrategia de marca, en la que el Compromiso es el eje central. Los expertos en reputación de marca consideran que el cambio estratégico realizado por la entidad con *El Compromiso Bancaja* ha sido el principal artífice de esta espectacular evolución en el consolidado estudio, referencia en el mercado.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EXTERNOS (2.10)

El Informe Merco Marcas del Sector Financiero sitúa a Bancaja en la segunda posición de entidades de ámbito estatal en la edición del ejercicio 2007.

Premio al mejor reposicionamiento en los Premios Centro de la Marca, organizados por ESADE, Accenture y Expansión, por *El Compromiso Bancaja*.

Premio ALPHA de excelencia empresarial concedido por el Club de Dirigentes de Marketing de Madrid por la estrategia de *El Compromiso Bancaja*.

Euro de Oro, concedido por la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc, por tercer año consecutivo, al Mejor Producto Financiero del año 2007, otorgado a Bancaja por el Programa NÓmina.

Premio a la empresa más innovadora por *El Compromiso Bancaja*, concedido por la revista *Actualidad Económica*, según la opinión de los lectores.

Premio Euterpe 2007 otorgado por la Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana a Fundación Bancaja como reconocimiento a su aportación económica y social.

III Premio COCEMFE Comunidad Valenciana a la Labor en pro de las Personas con Discapacidad, a la Fundación Bancaja, por su colaboración en el transporte adaptado en la población de Valencia, un ejemplo de integración social que tantos beneficios ha reportado a las personas con movilidad reducida, o afectadas por grandes discapacidades.

Medalla de Oro de la Ciudad, concedida por el Ayuntamiento de Valencia a la Fundación Bancaja, por la reforma y ampliación del Centro Cultural y por la exposición *Visión de España* de Joaquín Sorolla.

Distinción a la Obra Social de Bancaja, otorgada por la Asociación de Personas con Discapacidad El Saliente-Centro Especial de Empleo de Albox (Almería), por su colaboración con la labor social que realiza esta entidad.

Premio Actualidad Económica a la mejor Obra Social de Cultura y Tiempo Libre, por la Copa Bancaja Nuevos Ciudadanos.

Premio a la **mejor gestora en Renta Mixta** a Arcalia, en los VII Lipper Awards Funds 2007.

Bancaja Fondos fue considerada la **cuarta mejor gestora española** en el Alpha League Table para el 2007, situándose entre las cinco mejores de un total de 78 gestoras analizadas, por segundo año consecutivo.

Los XIX Premios de Fondos de Expansión-Interactive Data han concedido a Aseval, la compañía aseguradora de Grupo Bancaja, el **premio a la mejor Gestora de Fondos de Pensiones Mixtos**.

2.2 Cómo actúa Bancaja

(4.8)

Misión	Visión	Nuestra cultura
"Contribuir a la consecución de los intereses generales a través del desarrollo económico y social en la zona de actuación"	"Trabajamos para satisfacer las necesidades financieras de las personas a lo largo de su vida y reinvertimos todos los beneficios en la sociedad y en nuestra entidad"	Los clientes. Las personas que trabajan en Bancaja. Nuestra entidad. La responsabilidad social. El estilo de gestión. Ser una referencia en el sector.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO (4.1)(4.4)(4.7)(4.10)

En el [Informe de gobierno corporativo](#) de Bancaja puede consultarse la composición detallada de los grupos de representación de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, en los que están representados los diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de Bancaja (impositores, corporaciones locales, Generalitat Valenciana, empleados y entidad fundadora).

Las distintas actuaciones realizadas en esta materia, descritas en los capítulos 7 y 8, se dirigen a:

- Reforzar internamente el funcionamiento, la estructura y el régimen estatutario de los distintos órganos de gobierno y apoyo de la entidad.
- Asegurar que se transmite a los organismos reguladores, inversores y a los mercados en su conjunto, la información relevante sobre la situación económica y financiera de la entidad y los aspectos más significativos de gobierno corporativo.
- Mantener los niveles más altos de transparencia y confianza de los inversores y analistas.
- Reforzar los mecanismos internos y la formación del personal, en materia de detección del blanqueo de capitales y empleo de medidas anticorrupción.

IDENTIDAD CORPORATIVA (11)(D1)



Bancaja quiere ser reconocida y diferenciada en el mercado, frente al resto de competidores, por el cuidado eficaz al cliente. El posicionamiento estratégico de Bancaja se centra en el equilibrio y la transparencia en la relación con el cliente.

Bancaja asume 17 compromisos concretos con sus clientes particulares para las operaciones de uso doméstico, plasmados en *El Compromiso Bancaja*. De forma equivalente, asume 17 compromisos concretos con sus empleados, a través del denominado *Compromiso Interno*, que favorecen el cambio cultural y la integración del estilo de gestión inherente a la nueva cultura corporativa, marca e identidad de la institución. La entidad se ha comprometido a cumplirlos y mejorarlos.

Informamos de qué forma hemos cumplido y mejorado los compromisos, en los capítulos 4.3 y 5.3 del presente informe.

CODIGOS DE CONDUCTA (11)

La forma de actuar de Bancaja se sustenta y articula en torno a unos principios de actuación, basados en el respeto a los derechos constitucionales y laborales.

El comportamiento de los profesionales de Bancaja en el desempeño de su trabajo y sus relaciones con los clientes, los compañeros y la propia entidad, se fundamenta en los principios de actuación establecidos en el [Código de conducta](#) y en su [Modelo de gestión](#).

Para garantizar su conocimiento, el Código de conducta se incorpora en el protocolo de entrada de las nuevas incorporaciones de empleados, y el Comité del código de conducta publica periódicamente un informe con aquellas consultas y temas más frecuentes.

Durante el ejercicio 2007, el Comité del código de conducta ha resuelto un total de 30 consultas.

Asimismo, y como parte del Plan anual de auditoría interna, se revisa la consideración de los principios de actuación aplicables a cada procedimiento en diversas unidades de la entidad. En el ejercicio 2007 se ha revisado un 37% de la red de oficinas.

DERECHOS HUMANOS (HR1)(HR2)(HR4)(HR6)(HR7)

Por el tipo de actividad y ámbito de actuación de Grupo Bancaja, la vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos, tales como la abolición del trabajo infantil o del trabajo forzoso y obligatorio, no son factores de riesgo. Asimismo, el ámbito geográfico y la naturaleza de las inversiones de Grupo Bancaja tampoco han puesto de manifiesto la necesidad de realizar análisis en este sentido, adicionales a las revisiones de cumplimiento normativo.

Bancaja se rige por un amplio marco regulador, integrado por las leyes generales de aplicación, las normas específicas del sector y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical. El acceso al empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos los trabajadores y la formación orientada a la consecución de un desarrollo profesional adecuado, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza o religión. No obstante, existen mecanismos adecuados para comunicar, con las debidas garantías, los casos de discriminación o acoso que pudieran producirse (ver capítulo 5.2).

La creación de una cadena de valor global en la que se garantice el respeto y la protección de los derechos humanos es uno de los compromisos que Bancaja viene desarrollando, siendo una de las claves de la política de compras de la entidad. Sus principios, niveles de exigencia y procedimiento de desarrollo y aplicación se explican en el Capítulo 6.2 del presente informe.

PRINCIPALES MERCADOS EN LOS QUE OPERA BANCAJA (2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(LA2)(S01)(8)

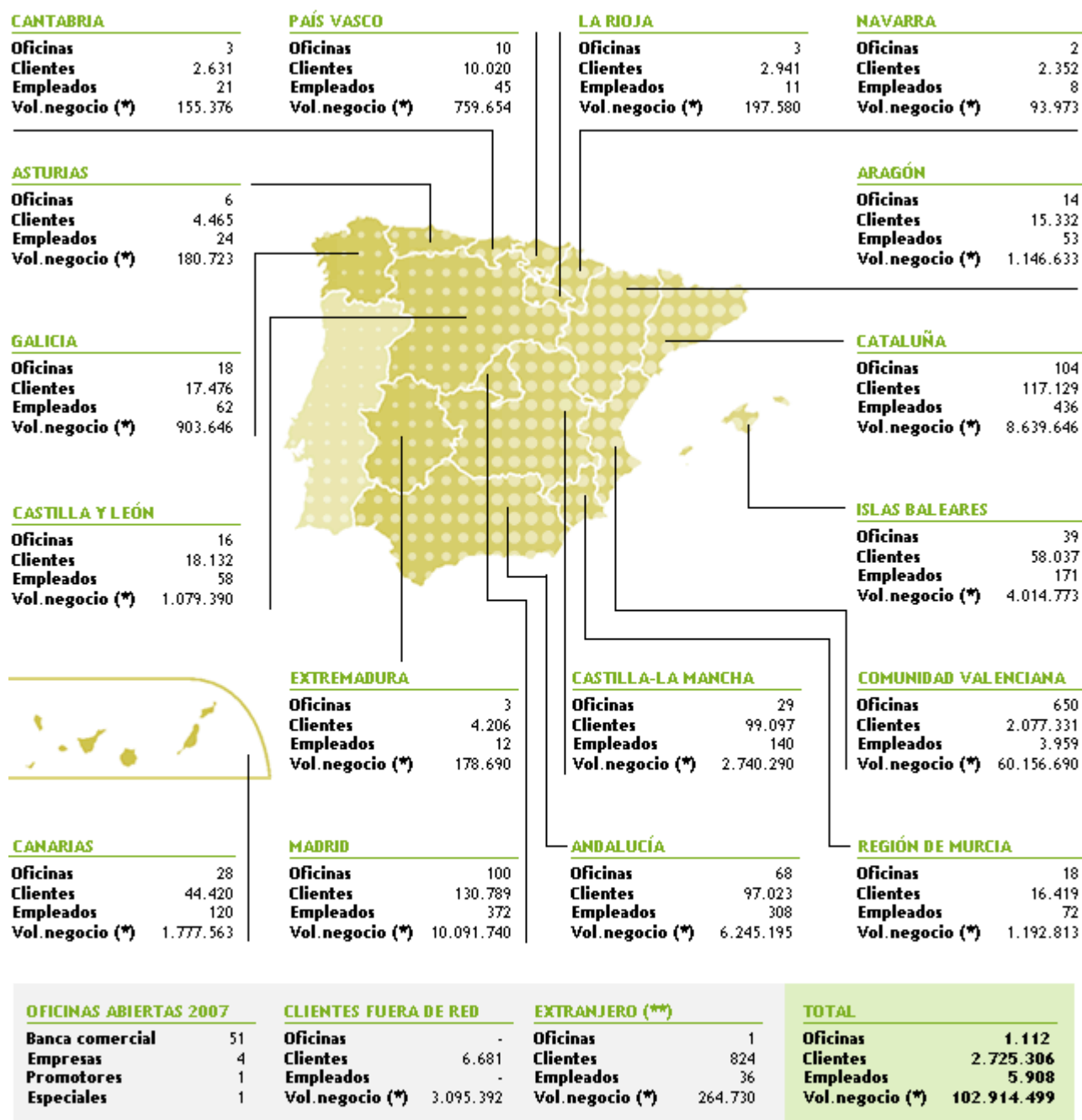
Por tipo de mercado, la distribución de la red de oficinas de Bancaja, puede observarse en el siguiente cuadro:

2007	Número oficinas	% Oficinas	% Clientes	% Empleados ⁽²⁾
Banca comercial	920	82,70%	92,00%	70,10%
Banca de empresas	48	4,30%	1,30%	3,20%
División promotores	6	0,50%	0,10%	0,90%
Banca personal	25	2,20%	2,40%	3,80%
Oficina especial	8	0,70%	0,70%	1,00%
Unidades administrativas y ventanillas desplazadas ⁽¹⁾	105	9,40%	3,50%	1,80%
Total	1.112	100%	100%	80,80%

(1) Consideradas como banca comercial.

(2) El resto de empleados están asignados a servicios centrales y otros centros no contemplados en la presente tabla.

El 92,1% de la red de oficinas y el 95,5% de clientes pertenecen a banca comercial o negocio minorista.



(*) Volumen de negocio en saldo medio mensual y miles de euros. No incluye las oficinas de representación.

(**) Datos correspondientes a la sucursal de Miami en número de oficinas, clientes y volumen de negocio y a Miami y las oficinas de representación en número de empleados, en base a su ubicación geográfica.

En el año 2007, Bancaja abrió 57 oficinas en España, con el objeto de cubrir huecos con oportunidades de mercado e incrementar la cobertura poblacional, consolidando la presencia en otras comunidades adicionales a la Comunidad Valenciana. La entidad no tiene previsto salir de ninguna Comunidad Autónoma, no existiendo por tanto planes al efecto.

Las oficinas de representación y los acuerdos comerciales suscritos con operadores de referencia, tienen como objetivo apoyar la actuación de los clientes españoles en el extranjero, la captación de clientes españoles con capital internacional, el desarrollo de banca corporativa en los principales mercados y la comercialización inmobiliaria en Europa y el Caribe.

- **Oficinas de representación:** Lisboa (Portugal), Londres (Inglaterra), Milán (Italia), Munich (Alemania), París (Francia), Shanghai (China), Varsovia (Polonia) y Cancún (México).
- **Acuerdos comerciales:** Seguros (Inglaterra) y Banca comercial (China, Ecuador, Italia, Noruega, República Dominicana).

ORGANIGRAMA DE BANCAJA (2.3)



2.3 Hechos destacables del 2007

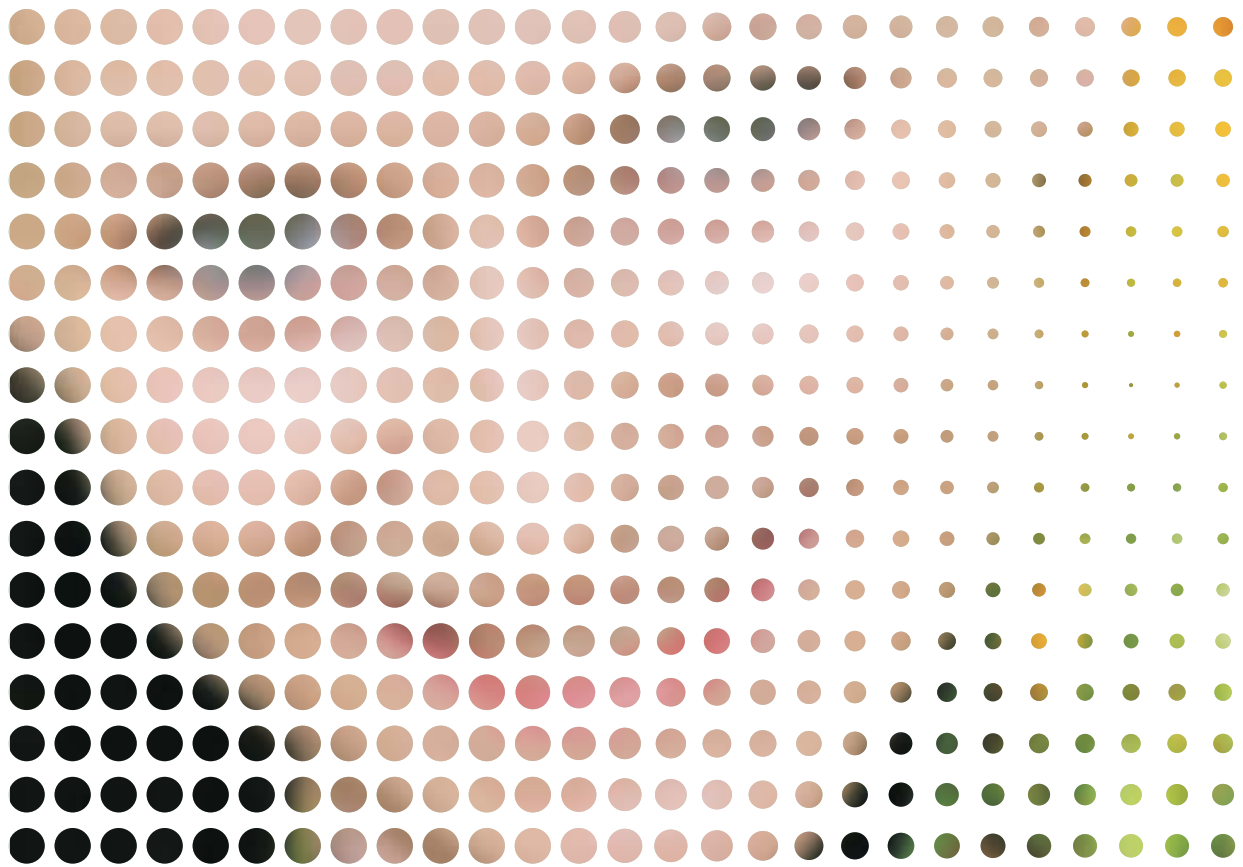
(4.12)

En el [Informe anual](#) de Grupo Bancaja se describen con detalle los hechos destacables de la entidad y del Grupo. En el contexto de la sostenibilidad, cabe destacar los siguientes hechos:

- En el tercer año de *El Compromiso Bancaja*, se ha añadido un nuevo punto, el número 17: “Enviamos hasta 600 € al móvil en caso de pérdida o robo de la tarjeta”. De forma equivalente, se añadió un nuevo punto en el *Compromiso Interno*, el número 17: “Tienes preferencia en petición de traslado por hijos con minusvalía, pareja o padres en situación de dependencia a tu cargo”.
- Se ha consolidado la función de cumplimiento normativo en Bancaja.
- Bancaja se adhirió en junio al nuevo Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que se adapta a las recientes novedades normativas.
- Se han registrado importantes avances en la incorporación de aspectos mediambientales en las relaciones con los clientes del sector empresarial, al poner en funcionamiento una nueva calificación crediticia para evaluar el riesgo medioambiental de las empresas a las que se facilita financiación, y un nuevo servicio de asesoramiento y gestión medioambiental integral a través de un proveedor especializado.

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- Quiénes somos
- Estructura del Grupo
- Cifras clave
- Estrategia
- Ratings
- Marca
- Identidad corporativa
- Código de conducta de los empleados
- Cómo se rige Bancaja



La responsabilidad social
corporativa en Bancaja





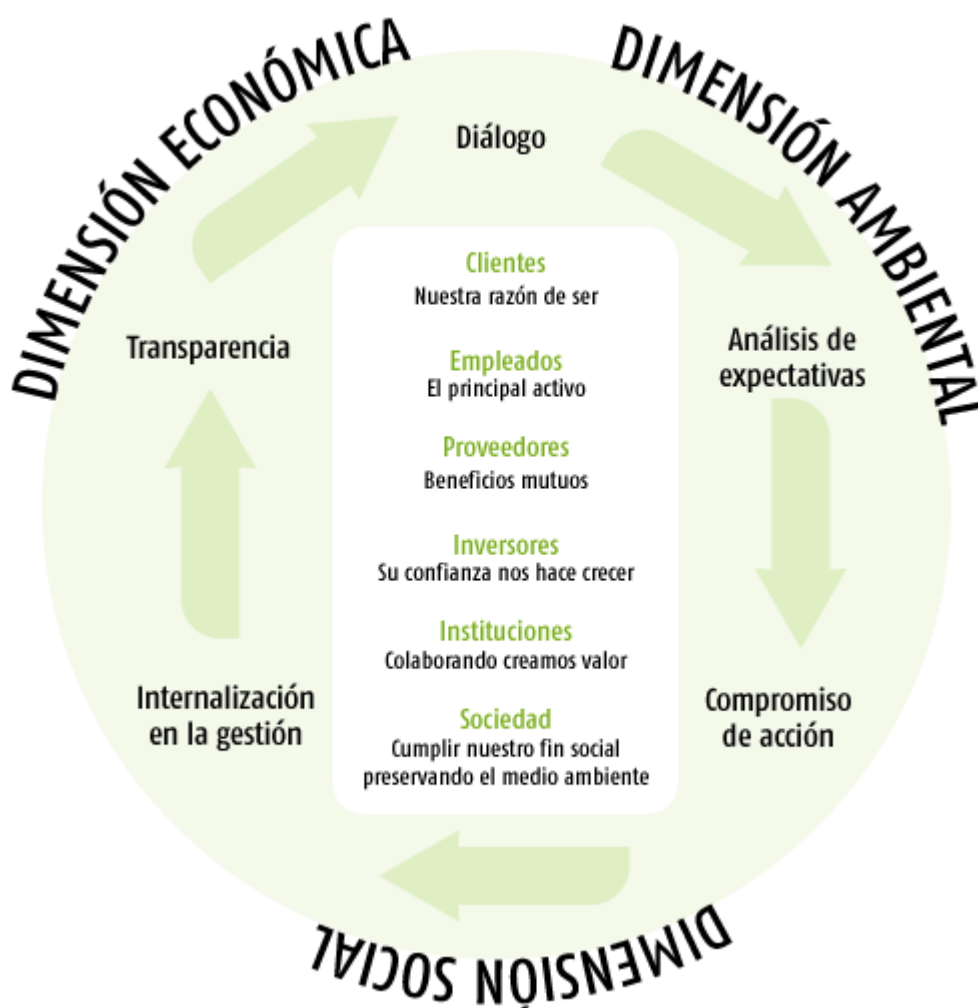
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAJA

3.1 Modelo de responsabilidad social corporativa

(3.5)(4.8)(4.14)(4.15)

En Bancaja, se entiende la responsabilidad social corporativa como la contribución al desarrollo sostenible, la consideración de los intereses de todos los grupos que se interrelacionan con la entidad y el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno, incluso más allá de las legalmente exigibles.

En el desarrollo de su actividad financiera, Bancaja, establece numerosas relaciones con su entorno: con las personas que trabajan en la entidad, con los proveedores de los que adquiere bienes y servicios, con los clientes que son el centro de su actividad, o con la sociedad, con la que mantiene históricamente el compromiso de contribuir a su desarrollo.



No existe pues, únicamente, una dimensión económica en la empresa, sino que junto a ésta conviven otras como la social, la laboral o la medioambiental, que también deben ser gestionadas adecuadamente.

A este objetivo responde el modelo de responsabilidad social corporativa en Bancaja.

Del análisis de las expectativas que los grupos de interés tienen en Bancaja y de la identificación sistemática de los riesgos y de las oportunidades que afectan en la actualidad o pueden afectar en el futuro a medio y largo plazo a la entidad, Bancaja determina el impacto de su actividad en el contexto de la sostenibilidad.

Este modelo le permite:

- Establecer líneas generales de actuación para seguir avanzando en la gestión interna de la responsabilidad corporativa.
- Asumir compromisos concretos con los distintos grupos de interés que son objeto de seguimiento, evaluación y difusión externa a través del presente informe.
- Materializar la identidad corporativa de la entidad: el cuidado eficaz de las personas, a través de *El Compromiso Bancaja* y el *Compromiso Interno*.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE BANCAJA (1.2)(4.11)

La reciente evolución del mercado inmobiliario en España, la fuerte reducción de la actividad en los mercados institucionales de liquidez y el repunte de la morosidad en el sector financiero, introducen un reto a la gestión de las entidades financieras. Bancaja, con la culminación del plan estratégico vigente en 2007 ha establecido las bases para afrontar el mencionado reto, pudiendo orientar la actividad para el ejercicio 2008 con un enfoque de negocio prudente, basado en el crecimiento equilibrado, en una mayor vinculación de la base de clientes y en una adecuada gestión de la calidad de las inversiones, con el fin de mantener una adecuada posición de liquidez, rentabilidad y solvencia.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

El crecimiento rentable y sostenido de la entidad es clave para asegurar el desarrollo empresarial, el aumento de la fidelidad, seguridad y confianza de los clientes, los inversores y las instituciones. Este crecimiento de la entidad permite seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de la zona de actuación, y crear valor en la cadena de interrelaciones con los proveedores y la sociedad en su conjunto. Sin olvidar la mejora de la calidad, la investigación y la innovación en los productos y nuevos servicios.

DIMENSIÓN SOCIAL

Evitar la exclusión financiera, ofrecer productos y servicios adecuados, y garantizar la capacidad de adaptación a los cambios de ciclos económicos son retos que permiten a la entidad potenciar el ahorro y el crecimiento económico y social de las sociedades en las que se opera, dando estabilidad al sistema y manteniendo la capacidad de cumplimiento del fin fundacional, el incremento de la riqueza y el desarrollo de las sociedades en las que la entidad está presente, y su crecimiento social y cultural, posibilitando a su vez la mejora constante de las relaciones con la comunidad.

En el ámbito laboral, la posible pérdida de capital humano y la imposibilidad de incorporar y retener a los mejores profesionales como principales activos en la creación de valor, constituyen los principales riesgos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Los riesgos más relevantes están relacionados con la adecuada gestión de los impactos medioambientales indirectos, por la exposición derivada de las relaciones comerciales con clientes y proveedores con actividades empresariales.

A nivel interno, desarrollar la actividad con una gestión más eficiente y prudente de los riesgos y los recursos, promoviendo una mayor sensibilización de la sociedad en su conjunto, y elevar los niveles de innovación y desarrollo de productos en la vertiente ambiental.

La responsabilidad empresarial de Bancaja forma parte de la cultura corporativa de la entidad y es uno de los activos imprescindibles para garantizar su reputación corporativa, su solvencia y el crecimiento económico sostenido.

3.2 Diálogo y expectativas de los grupos de interés

(3.5)(4.4)(4.15)(4.16)(D5)

Identificar las expectativas que las partes interesadas tienen depositadas en Bancaja y diseñar respuestas eficaces mediante compromisos tangibles permiten a la entidad aumentar progresivamente el valor generado.



Partiendo de las necesidades de su entorno, Bancaja busca oportunidades para fortalecer su compromiso con la sociedad

MECANISMOS DE DIÁLOGO (4.9)(4.10)

Mecanismo	Clientes	Empleados	Sociedad	Instituciones	Proveedores	Inversores
Representación en órganos de gobierno	X	X	X	X		X
Web						
- Corporativa						
- Obra Social	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
- Voluntariado						
- CNMV						
Informes institucionales						
- Informe anual						
- Informe de RSC	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
- Informe de progresos en la implantación del PMNU						
- Información para inversores						
Encuestas de satisfacción						
- De clientes	X					
- Sobre cajeros automáticos	X					
- De proveedores					X	
- Banca telefónica	X	X				
Tracking de marca	X	X	X		X	
Compromiso Bancaja	X					
Servicio de Atención al cliente y Defensor del cliente	X	X	X	X		X

Mecanismo	Clientes	Empleados	Sociedad	Instituciones	Proveedores	Inversores
Encuesta de clima laboral		X				
Compromiso Interno		X				
Oficina de Atención al empleado		X				
Intranet corporativa		X				
Foros, seminarios, jornadas y grupos de trabajo	X	X	X	X	X	X
Canal de ideas y Buzón de sugerencias	X	X				
Evaluaciones ascendentes y descendentes		X				
Comités de Empresa y de Seguridad y Salud		X		X		
Ofertas de puestos vacantes		X				
Canales para solicitar puestos de interés y acciones formativas		X				
Convenios de colaboración	X		X	X	X	X
Consultas al Comité del Código de Conducta		X				
Grupo de seguimiento del Compromiso Interno		X				
Comités de Planificación Comercial mensuales y trimestrales		X				
Pertenencia a organismos nacionales e internacionales	X	X	X	X		X
Sistema de homologación y facturación digital					X	
Formulario en web para alta en BD de potenciales proveedores					X	
Inspecciones de organismos reguladores			X	X		X
Calificaciones crediticias	X		X	X		X
Formulario “tu opinión cuenta” sobre el Informe RSC de Bancaja	X	X	X	X	X	X
Estudio de materialidad sobre el Informe de RSC	X	X	X	X	X	X
Seguimiento de la gestión de RSC por los órganos de gobierno	X	X	X	X		X

Nuevos mecanismos de diálogo con los grupos de interés

Con los empleados	Publicación del Programa de conciliación en Bancaja.
	Plan de comunicación interna, consecuencia de las acciones de mejora de clima.
	Prevención y tratamiento de los acosos moral y sexual en el trabajo.
	Publicación de la política de seguridad y salud laboral en la Intranet corporativa.
Con los proveedores	Apartado específico dentro de la web corporativa.
Con la sociedad	Estudio específico de materialidad para evaluar la relevancia de los temas contenidos en la memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja.
	Boletines de actividades en la Web de la Obra Social, cuya recepción semanal por correo electrónico puede solicitar el usuario.

ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y RESPUESTA DE BANCAJA (4.17)(12)

Los numerosos procesos de participación y mecanismos de consulta descritos en el apartado precedente permiten a Bancaja conocer, entender y priorizar las expectativas e intereses que las distintas partes interesadas tienen depositadas en la entidad, así como diseñar respuestas eficaces y acciones de mejora para atenderlas satisfactoriamente. A continuación se describen las más relevantes.

Cientes

Encuestas de satisfacción: pretenden valorar el grado de calidad percibido por el público objetivo.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Satisfacción global	Actualización del manual de mejores prácticas y protocolos de actuación para oficinas. Plan de mejora en oficinas peor valoradas.
Canal oficina: el trato, la gestión de incidencias, la rapidez de atención y el asesoramiento al cliente	Actualización del manual de estilo. Reformulación de la estrategia de carteras comerciales, aumentando alcance. Se ha fomentado el uso y completado la herramienta MAC ⁽¹⁾ . Reducir las colas: fomento de la migración de operaciones recurrentes hacia canales alternativos. Análisis y causas de las reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente.
Cajeros automáticos: estado físico, limpieza, confidencialidad, operatividad y oferta de operaciones	Mejora del estado de los recintos y su aspecto físico y sustitución del módulo de libretas. Incremento del parque de cajeros con módulo de ingresos en efectivo.
Banca telefónica	Plan de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios basado en: cursos de formación a operadores, escuchas aleatorias de llamadas por supervisores, acciones de mejoras derivadas de dicha supervisión.

(1) Modelo de atención al cliente.

Servicio de Atención al cliente (SERAC): permite conocer las actividades, productos y servicios con mayor número de quejas y reclamaciones.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Uso fraudulento de tarjetas y usurpación de personalidad	Procedimiento y criterios específicos de actuación, para la resolución de las incidencias relacionadas con tarjetas.
Depósito de gastos de operaciones hipotecarias	Modificación de la herramienta informática que realiza los cálculos de las distintas operaciones, revisando algoritmos e incluyendo conceptos y tipología de operaciones no contempladas. Asimismo, se tienen en cuenta las peculiaridades de cada Comunidad Autónoma, respecto a la liquidación de los diferentes impuestos cedidos.

Empleados

Encuesta de clima laboral: permite conocer la opinión sobre el clima laboral y evaluar la eficacia de los planes de mejora en marcha.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Conciliación de la vida laboral y familiar, beneficios sociales, retribución, promoción y desarrollo, organización y planificación del trabajo, formación, comunicación interna, cuidado eficaz del empleado	Definido un nuevo plan de mejora con 12 acciones a desarrollar durante el ejercicio 2007, algunas de las cuales son de carácter periódico (ver capítulo 5.3). Publicado en Intranet el <i>planning</i> de implantación, con seguimiento mensual de su estado y puesta en marcha.

Canal ideas: se proponen acciones que mejoren la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Mejoras de la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, o de su operatoria	Implantadas 33 ideas, sobre 276 viables de 4.281 recibidas, 811 más que las recibidas en 2006. TOP 50: de las 50 mejores ideas, votadas por todos los empleados en Intranet, 27 ya han sido implantadas. De las 23 restantes, 12 están en curso de implantación.

Oficina de atención al empleado: conocer y atender los asuntos laborales de mayor interés.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Respuesta rápida y personalizada en un máximo de 48 horas	Atendidas 9.468 consultas, con un tiempo medio de respuesta de 9,4 horas. Publicadas en Intranet las consultas más frecuentes.

Sociedad

Tracking de marca - Líderes de opinión: evaluar la reputación de marca mediante valores, percepción y eficacia de la comunicación.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Valoración de la Obra Social	Se ha dado mayor visibilidad a las actividades de la OBS de Bancaja, orientando la comunicación a través de canales especializados para alcanzar a los objetivos cualificados. Al mismo tiempo, se han desarrollado actividades específicas a través de los medios de comunicación, para elevar el conocimiento de las acciones más importantes, fundamentalmente en el terreno de la cultura y de la acción social. También se han llevado a cabo acciones para dar a conocer las nuevas instalaciones de la Fundación Bancaja.

Negociación de convenios con administraciones públicas: permiten conocer los temas prioritarios de las administraciones públicas con sectores de interés.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Vivienda	Convenios con:
Exclusión social	Ministerio de Vivienda
Desarrollo empresarial (Pyme)	ICO. Microcréditos
Sociedad de la información	ICO. Pymes Fomento de empleo

Estudio externo de materialidad sobre el Informe de RSC: grupos de discusión con una muestra de entre 6-8 personas por grupo, de clientes, empleados, sindicatos, proveedores y representantes de la sociedad civil; dicha discusión está dirigida, analizada e informada por un consultor externo independiente, para evaluar la materialidad, contenidos, estructura, forma, difusión y grado de conocimiento del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, de 2006.

Qué temas preocupan	Respuesta de Bancaja
Formato: mayor apoyo gráfico	Las modificaciones realizadas en el Informe de RSC de 2007 han sido: Mayores apoyos gráficos y visuales.
Contenidos: muy extenso, denso y reiterativo	Se reduce la extensión del informe y se incrementan los contenidos de la Web corporativa.
Lenguaje: Sensación de que es excesivamente técnico	Se modifica la estructura y contenidos del capítulo de "Compromiso Social", destacando las actuaciones más relevantes, en línea con el Plan Estratégico, y los presupuestos destinados a cada línea.
Materialidad: información más concreta y detallada sobre: - Política de compras - Destino de los beneficios económicos de la entidad y de la Obra Social - Impacto social (entorno) y económico de los proyectos financiados - Promoción, carrera y destino de los empleados (exclusiva de los sindicatos)	Se detalla la política y el procedimiento de compras en la web corporativa. Se resaltan los avances registrados en la evaluación de los impactos medioambientales de las empresas financiadas.
Escasa eficacia del canal de difusión utilizado (sólo web)	Se evaluarán medios alternativos de difusión para determinados colectivos (clientes, empleados).

Las principales novedades, tanto en mecanismos de diálogo como en respuestas diseñadas para atender los temas y preocupaciones manifestados, se describen en los capítulos posteriores.

3.3 Difusión de la responsabilidad corporativa

(4.15)(D4)

SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Formación general sobre RSC	2007		2006	
	Número empleados	Horas	Número empleados	Horas
Curso "La Responsabilidad Social Corporativa en Bancaja"	338	676	109	218

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EXTERNOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD (4.12)(4.13)

Las colaboraciones más relevantes del ejercicio 2007 fueron:

Organismo	Bancaja participa como	Objetivo
Instituto de Intangibles	Entidad adherida	Integrar y fomentar las relaciones entre empresas, instituciones y sociedad.
Portal "Empresa solidaria" - Generalitat Valenciana	Empresa activa	Plataforma para la comunicación de acciones solidarias.
Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Miembro y participante en grupos de trabajo	Tres proyectos: · Alianza de la Comisión Europea de responsabilidad social. · Elaboración de la memoria de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros 2007, única memoria sectorial calificada <i>in accordance</i> por GRI. · "Proyecto eficacia en las Cajas de Ahorros", para el diseño e implantación de un modelo de indicadores de calidad (eficacia), que permita la comparación del rendimiento de áreas y procesos, identificando oportunidades de mejora.
Comité de RSC de Cajas de Ahorro	Miembro	Foro de intercambio y de desarrollo de proyectos conjuntos, aprovechando economías de escala.
Fundación Empresa y Sociedad	Participante en grupo de trabajo	Programa sobre inmigración.
Pacto Mundial de Naciones Unidas y Asepam	Entidad firmante y socio de Asepam	· Aplicar y promover los principios promulgados en materia de derechos humanos, laborales, defensa y protección del medioambiente y en la lucha contra la corrupción. · Informar de los progresos registrados en la implantación de los principios del PMNU. · Difundir mejores prácticas (casos implantación y Mesas Cuadradas).

DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y PROGRESOS REGISTRADOS EN BANCAJA (4.12)(4.13)(D5)

(Compromiso 2007) En el ejercicio 2007, se efectuó la tercera Comunicación de progreso en la implantación y difusión de los principios promovidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, siendo Bancaja calificada por el Pacto Mundial como "empresa activa" en el cumplimiento de estas obligaciones.

Los principios del Pacto Mundial y la manera en que este informe los cubre se encuentran detallados en el Anexo IV. Los informes de progresos publicados pueden consultarse en <http://www.bancaja.es/>, y en la web del [Pacto Mundial de Naciones Unidas](#).

3.4 Impactos en sostenibilidad de las empresas de Grupo Bancaja

(1.2)(2.7)(3.11)(4.4)(4.12)(4.13)(4.15)(4.16)(4.17)(EC8)(SO1)(D1)(D4)(D5)(2)(4)(5)(6)(12)

Las inversiones de capital de Bancaja se realizan atendiendo a criterios de legalidad y económicos, así como al carácter estratégico de las mismas. De acuerdo con el fin social de la entidad, son estratégicas las inversiones que contribuyan a la creación de riqueza y al desarrollo social de su zona de actuación.



Realizar inversiones productivas, que contribuyan al incremento de la riqueza y desarrollo económico de la zona de actuación, es un fin fundacional de Bancaja

Todas aquellas inversiones de carácter estratégico, o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno, son objeto de informe previo de la Comisión de Inversiones, que sigue los criterios de viabilidad financiera y de adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la entidad (véase [Informe de Gobierno Corporativo](#) de Bancaja 2007, apartado A.2.31).

Las principales inversiones empresariales que mantiene Grupo Bancaja en sociedades y proyectos de inversión de sectores económicos se describen ampliamente en el [Informe anual de Grupo Bancaja](#).

No existen políticas de voto en materia medioambiental y social de general aplicación a las inversiones de Bancaja, se analizan las operaciones de manera individual y se adoptan las decisiones caso a caso.

Como entidad matriz, Bancaja entiende que, del mismo modo que las empresas que conforman Grupo Bancaja contribuyen a la favorable evolución económica experimentada en los últimos años, participan igualmente en los impactos sociales y medioambientales reales o potenciales de la organización, en mayor o menor medida, en función, tanto del control o influencia que se ejerce sobre ellas, como de la relevancia de los efectos que puedan provocar en la forma de actuar de Bancaja, en el contexto de la sostenibilidad.

Por este motivo, Bancaja asumió como objetivo a largo plazo la extensión progresiva de la sostenibilidad a las empresas del Grupo, una vez alcanzado en la entidad un grado de desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Corporativa adecuado para afrontar este reto.

Durante este primer ejercicio, los esfuerzos se han dirigido a identificar los aspectos más relevantes de cada segmento de actividad en los que se divide la actividad del Grupo, delimitado según los criterios detallados en el Anexo II del presente informe. En concreto:

- Financieras (sociedades financieras instrumentales)
- Actividad aseguradora
- Gestión de instituciones de inversión colectiva y patrimonio (gestoras)
- Inmobiliarias
- Otras sociedades (viajes)

Ámbito de la sostenibilidad	Segmento de negocio	Temas relevantes	Respuesta
Desempeño económico	Todos	- Generación de valor para el accionista y los distintos grupos de interés.	- Resultados generados en 2007 y refuerzo de la solvencia.
		- Cumplimiento de planes estratégicos.	
		- Innovación y adecuación de productos y servicios.	- Desarrollo de aplicaciones tecnológicas.
		- Posicionamiento y diferenciación de la empresa.	- Mejora progresiva de los servicios complementarios prestados a clientes de Bancaja.
	Gestoras	- Gestionar adecuadamente las carteras y patrimonios administrados.	- Posición en los <i>rankings</i> sectoriales y reconocimientos externos.
	Inmobiliarias	- Diseño y precio de la vivienda.	- Seguimiento de <i>rankings</i> y rentabilidad.
	Viajes	- Competencia de las compañías de bajo coste.	- Estudios de demanda; promoción VPO y de residencias para colectivos específicos.
		- Subida de tipos de interés y pérdida del poder adquisitivo de las familias.	- Incremento ventas otros servicios.
Desempeño social y laboral	Todos	- Seguridad en el uso de la información LOPD.	- Ofrecer facilidades de pago (en 6 meses sin intereses).
		- <i>Marketing</i> responsable (transparencia, oferta y tarifas).	- Políticas de LOPD y formación interna.
		- Cumplimiento normativo.	- Políticas de calidad.
		- Satisfacción del cliente.	- Ausencia de sanciones y demandas.
	Todos, excepto sociedades financieras instrumentales	- Satisfacción del empleado.	- Auditorías externas e internas.
	Inmobiliarias	- Acciones en territorios concretos.	- Encuestas de satisfacción, Servicio de atención al cliente y Oficinas de atención al partícipe.
			- Reuniones periódicas de análisis de negocio.
	Todos, excepto sociedades financieras instrumentales	- Gestión eficiente de los recursos naturales (papel).	- Bajo índice de bajas voluntarias.
Desempeño medioambiental	Todos, excepto sociedades financieras instrumentales	- Generación y gestión de residuos.	- Planificación y ejecución de todo el proceso urbanístico e inmobiliario, responsabilizándose de su correcta terminación.
		- Sensibilización y educación medioambiental a los empleados.	- Gestión de publicaciones, y promoción del uso de la web.
			- Reciclaje y tratamiento selectivo de papel.
	Seguros	- Ofrecer productos y servicios con consideraciones y coberturas medioambientales.	- Conciliación de reciclado de papel y cláusula medioambiental en correos electrónicos.
	Gestoras	- Promover la ISR ⁽¹⁾ con productos éticos, solidarios y responsables.	- Comercialización de seguros para instalaciones de energías térmicas fotovoltaicas.
	Inmobiliarias	- Reciclaje de escombros.	- Comercialización de fondos de inversión sobre energías renovables.
		- Impacto ambiental de las actuaciones.	- Tratamiento y retirada adecuada de los materiales de obra.
		- Efecto invernadero.	- Aplicación de criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia; ahorro de energía, retos ambientales en materia de emisiones, vertidos y residuos.

(1) Inversión socialmente responsable.

Uno de los principales impactos en materia de sostenibilidad, añadido a los económicos, que no se cubre en los informes financieros anuales de Grupo Bancaja, es el relativo a los efectos que en el entorno puede provocar la actividad del Grupo Inmobiliario.

En 2007, se publicó la primera memoria de sostenibilidad conforme a los estándares de GRI, equivalente al estándar de referencia de Bancaja, motivo por el que remitimos a la [Memoria de sostenibilidad de Bancaja Habitat](#), publicada en su web, para obtener toda la información de sostenibilidad relevante de dicha actividad. No obstante se han querido recoger los principales impactos de la actividad inmobiliaria en el contexto del Grupo, dentro del presente informe (Anexo III).

Por otro lado, de los impactos sociales y ambientales derivados de la actividad aseguradora que realiza la compañía aseguradora del Grupo, Aseval SA, se informa a través de la [Memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva](#), accionista, junto con Bancaja, del 50% de la compañía.

Las sociedades objeto de cobertura en el presente informe, tal y como se describe en Anexo II, disponen de las siguientes políticas y códigos de conducta:

Empresas del Grupo	SEGUROS Operador de Banca Seguros Vinculado al Grupo Bancaja SAU	GESTORAS Grupo Bancaja Gestión de Activos	INMOBILIARIAS Bancaja Habitat SL	OTRAS SOCIEDADES Bancaja Viajes SA
Cumplimiento normativo	Política de protección de datos	Política de protección de datos	Política de protección de datos	Cumplimiento de normativa sobre protección de datos
		Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores	Prevención de blanqueo de capitales	
		Prevención de blanqueo de capitales		
Gobierno corporativo	Estatutos	Estatutos	Estatutos	Estatutos
	Reglamento del Consejo de Administración			Reglamento del Consejo de Administración
Personal	Prevención de riesgos laborales	Política de personal y de seguridad y salud	Política de personal y de seguridad y salud	Convenio nacional de agencias de viajes
	Convenio laboral de mediación de seguros privados	Convenio laboral de oficinas y despachos	Convenio laboral de oficinas y despachos	
Calidad	Manual de calidad		Política de calidad	Política de calidad y certificaciones AENOR y "Q" ICTE
Compras	Política de compras (plasmada en los procesos del Manual de calidad)		Sistemas de control de calidad y de protección ambiental	Procedimiento de evaluación de la calidad del servicio prestado por mayoristas

Cada una de las empresas del Grupo sujetas a la Ley 19/93, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, tiene establecido su propio órgano de control de blanqueo de capitales. Bancaja, como matriz del Grupo, coordina y promueve las acciones necesarias para asegurar los criterios uniformes en esa materia, supervisando, mediante su función de auditoría interna, las políticas y los procedimientos establecidos. En Bancaja Habitat se realizan asimismo exámenes externos de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales.

Por lo que respecta al Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores, existe un órgano de control permanente, auxiliado en su cometido por la Unidad de Cumplimiento Normativo, la cual monitoriza y supervisa totalmente las gestiones derivadas del cumplimiento del citado Reglamento. A su vez, la propia Unidad de Cumplimiento Normativo mantiene una coordinación operativa con otros órganos encargados del cumplimiento de los distintos reglamentos internos de conducta del Mercado de Valores existentes en el Grupo (Bancaja Gestión de Activos y Aseval).

Los mecanismos de diálogo más destacables son los siguientes:

Mecanismo	Clientes	Empleados	Sociedad	Instituciones	Proveedores
Web Corporativa	X	X	X	X	X
Informes institucionales:					
- Informe anual consolidado de Grupo Bancaja	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
- Informe de RSC (inmobiliarias)					
Encuestas de satisfacción:	X				X
- De clientes (seguros, inmobiliarias, servicios)					
Servicio de Atención al cliente (gestoras, inmobiliarias, servicios)	Todos				
Oficina de Atención al Participe (gestoras)					
Formulario de sugerencias “Tu casa ideal” (inmobiliaria)	Todos				
Estudios de demanda (inmobiliarias)					
Intranet (inmobiliarias)		X			
Evaluaciones descendentes (gestoras)		X			
Comités de empresa (inmobiliarias y servicios)		X		X	
Adhesión al Pacto Mundial (inmobiliarias)	X	X	X	X	X
Cátedra de Arquitectura Sostenible (inmobiliarias)	X	X	X	X	X
Miembro de la Fundación Entorno (inmobiliarias)	X		X	X	
Adhesión a declaración de Bali (inmobiliarias)			X	X	

El desempeño económico, social y medioambiental de las sociedades que delimitan la cobertura del informe, detallada en Anexo II, conforme a los indicadores establecidos por GRI, se analiza en el Anexo III del presente informe.

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- Misión y visión
- La responsabilidad social
- Modelo de sostenibilidad
- Grupos de interés
- Enfoques de gestión
- El Pacto Mundial de Naciones Unidas



Nuestro compromiso con
los clientes





4

NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

4.1 Nuestra razón de ser

(2.2)(2.7)(2.8)(D1)(11)

Nuestra premisa:
"El cuidado eficaz del cliente"

Basado en tres pilares: el equilibrio, la dedicación y la confianza en el cliente

Principales avances en 2007

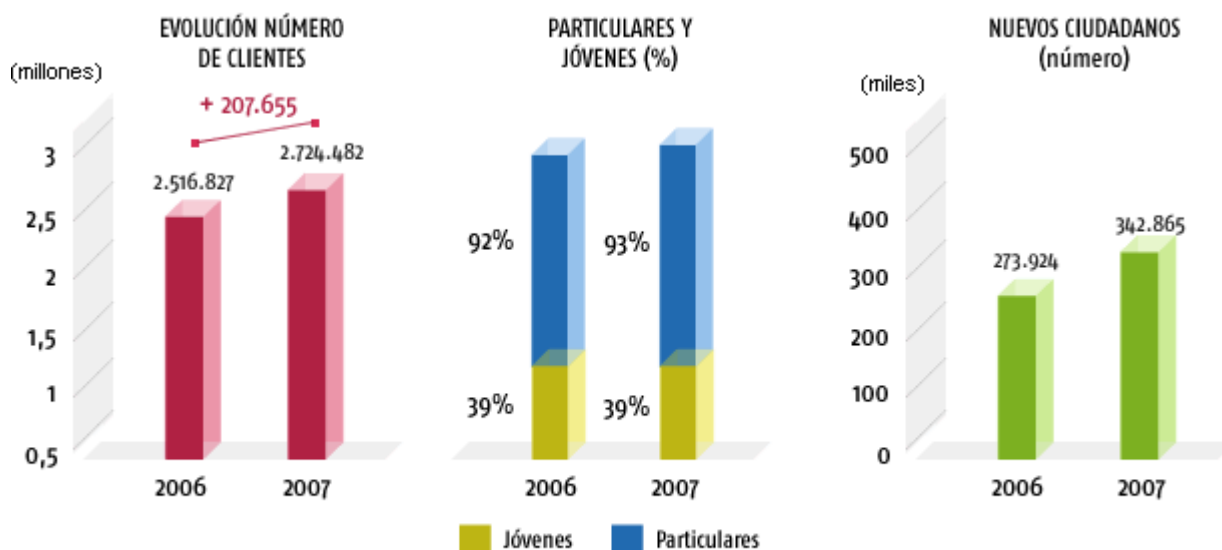
- Más de 340.000 clientes son Nuevos Ciudadanos ⁽¹⁾.
- Un nuevo Compromiso Bancaja y notable crecimiento de la reputación de marca.
- Potenciación del microcrédito con la línea propia "Préstamos Solidarios", dotada con 660 mil euros.
- Apoyo a los jóvenes con Solución Bancaja jóvenes emprendedores: "Tu idea es tu aval".
- Gracias a los titulares de Tarjetas Voluntariado y Tarjetas ONG, se han abonado 694 mil euros a 151 asociaciones y fundaciones.

(1) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.



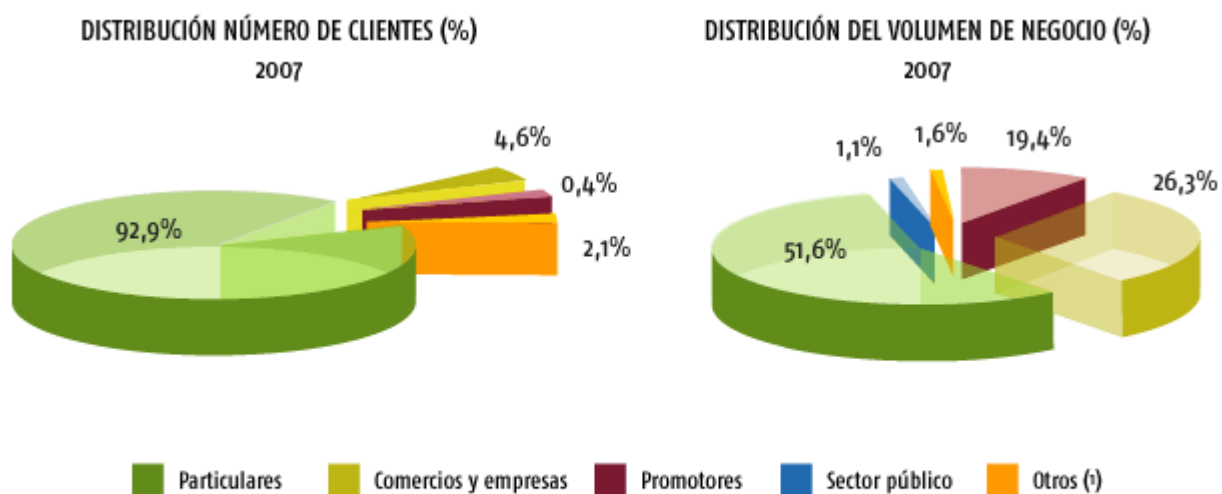
Los clientes de Bancaja son la base de su fortaleza

LOS CLIENTES DE BANCAJA - DIMENSIÓN (8)



Fuente: indicador 8 (Anexo III)

La distribución de los clientes por segmentos puede observarse en los gráficos siguientes:



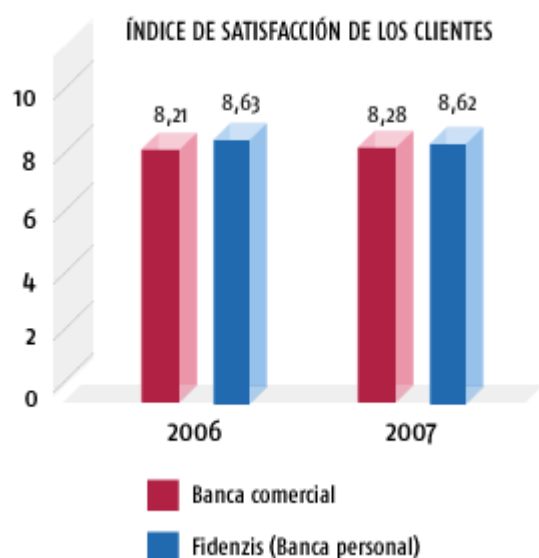
Fuente: indicador 8 (Anexo III)

(1) Asociaciones, fundaciones, comunidades, etc.

El 93% de la base de clientes de Bancaja son personas físicas, de las que el 42% son jóvenes hasta 35 años. Los Nuevos Ciudadanos suponen al cierre de 2007 el 13% de los clientes particulares.

LO QUE OPINAN LOS CLIENTES: SATISFACCIÓN DE CLIENTES (3.9)(4.16)(4.17)

Bancaja realiza anualmente encuestas de satisfacción de clientes; la evolución en 2007 fue muy positiva:



Satisfacción de clientes	2007	2006
Nº de encuestas	30.773	31.047
% C. Valenciana y Albacete	92,36%	91,71%
% Resto de territorios	2,72%	3,43%
% Banca personal	4,92%	4,86%
Valoración global en banca comercial⁽¹⁾	8,28	8,21
Valoración C. Valenciana y Albacete	8,23	8,15
Valoración resto territorios	8,60	8,58
Valoración global en banca personal ⁽¹⁾	8,62	8,63

(1) Escala de 0 a 10.

En 2007 se efectuaron adicionalmente 10.749 encuestas de evaluación de los servicios centrales sobre 1,1 millón de peticiones de trabajo. Aunque son peticiones internas, el desarrollo de los procesos internos de trabajo repercute en la calidad final del servicio.

La valoración total obtenida fue de 7,78 sobre 10, frente al 7,83 obtenido en 2006. Cada usuario responsable establece acciones específicas de mejora en sus peticiones de servicio. Se valora, entre otros aspectos, la rapidez y calidad de las respuestas.

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS (9)

Bancaja está presente en poblaciones y municipios de tamaño pequeño y mediano, en las que no existen otras entidades financieras o cajas de ahorro.

Número de poblaciones ⁽¹⁾	Bancaja única caja de ahorros	Bancaja única oficina bancaria
Oficinas	47	4
Unidades administrativas	28	3
Ventanillas desplazadas	7	1
TOTAL	82	8

(1) Poblaciones de más de 1.000 habitantes.
Fuente: Anuario Económico 2007

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON COMPONENTE SOCIAL (4.12)(EC8)(D5)(2)(3)(6)(10)

Microcréditos Monte de Piedad

Desde sus orígenes, el Monte de Piedad de Bancaja -uno de los 25 existentes en España-, ha permitido ininterrumpidamente el acceso al crédito a personas en riesgo de exclusión a través de préstamos con garantía real y de concesión instantánea, para satisfacer necesidades domésticas, considerados los de más fácil acceso del sistema financiero. Dentro del colectivo de clientes, el porcentaje de nuevos residentes ⁽¹⁾ que utiliza este servicio, ascendía al cierre del ejercicio 2007 al 22 %, con un aumento del 10% respecto al ejercicio 2006.

(1) Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte.

Microcréditos Préstamo Solidario

(Compromiso 2007) Bancaja, en cumplimiento del compromiso asumido en el 2005, "Emitir una línea propia de microcréditos, dirigida fundamentalmente a potenciar el autoempleo de Nuevos Ciudadanos", abrió en abril de 2006 -en colaboración con la Fundación Bancaja-, una línea de financiación de 660 mil euros, destinada a colectivos desfavorecidos, principalmente Nuevos Ciudadanos, con la finalidad de ayudarles a emprender una actividad productiva y potenciar el autoempleo. Bancaja, sin exigir garantías adicionales y eximiendo de comisiones, favorece el acceso a la financiación de proyectos hasta 15 mil euros a un tipo de interés preferencial del 4,5 % nominal, si se obtiene un informe favorable de viabilidad.



“

Con los Préstamos solidarios, Bancaja favorece el acceso a la financiación a los Nuevos Ciudadanos, sin garantías adicionales, con exención de comisiones y a un tipo de interés preferencial, ayudándoles a emprender una actividad productiva.

Tarjetas Bancaja ONG: otra forma de ayudar



Bancaja destina a las ONG elegidas por los titulares, el 50% de los beneficios obtenidos por el uso de las tarjetas en comercios. El cliente tiene la oportunidad de poder elegir a qué ONG cede parte de los beneficios generados, eligiendo entre tres tipos de tarjeta:

- Tarjetas ONG Voluntariado (la Fundación Bancaja decide a qué ONG destina los fondos)
- Tarjetas ONG (la que elija el titular, entre una larga relación de ONG).
- Tarjetas ONG Afinidad (tarjetas de ONG de reconocido prestigio).

Las ONG que pueden elegir los clientes son asociaciones y fundaciones cuyos fines sean: la ayuda humanitaria, la cooperación al desarrollo, la acción social y la defensa y protección del medio ambiente.

Tarjetas Bancaja ONG afinidad		Número de tarjetas emitidas	
ONG	Finalidad	2007	2006
Acnur	Protección y asistencia a los refugiados	1.037	462
Manos Unidas	Luchar contra la pobreza, hambre, malnutrición, enfermedades, la falta de instrucción y el subdesarrollo	3.532	1.727
Unicef	Garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños	11.686	5.300
Cruz Roja	Humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia	4.365	1.830
Acción contra el Hambre	Lucha contra el hambre, la miseria y situaciones de peligro que amenacen a hombres, mujeres y niños indefensos	4.134	2.163
Médicos Mundi	Ayudar en el ámbito de la salud a las poblaciones más vulnerables	2.450	766
Ayuda en acción ⁽¹⁾	Mejorar las condiciones de vida de las comunidades más desfavorecidas	220	--
Número total de tarjetas Bancaja ONG afinidad		27.424	12.248

(1) Incorporada al programa de tarjetas ONG el 04/10/2007.

Las aportaciones realizadas en 2007 a ONG beneficiarias de las tarjetas ONG, han sido:

ONG beneficiarias	Número asociaciones	Importe pagado
Tarjeta ONG	123	23
Tarjeta ONG afinidad	6	26
Total	129	49

Importes en miles de euros

(Compromiso 2007) Además de formalizar un nuevo acuerdo de afinidad con Ayuda en acción, en 2007 el número de asociaciones y organizaciones no gubernamentales elegidas por los clientes de Bancaja a través de la tarjeta Bancaja ONG aumentó considerablemente, al existir, al cierre del ejercicio, 205 asociaciones seleccionadas como destinatarias de los fondos, frente a 121 seleccionadas en 2006, es decir un 69% más.

Tarjetas Voluntariado



En aplicación del compromiso adquirido por Bancaja, de destinar el 0,7% de las compras efectuadas con la Tarjeta VISA Voluntariado, Carnet Jove Voluntariado y Custom Voluntariado, para realizar actividades en las que intervengan voluntarios, en 2007 se han beneficiado de las ayudas 33 organizaciones, siendo instituciones y asociaciones sin ánimo de lucro que emplean voluntarios para actividades de inmigración y cooperación al desarrollo.

El importe donado correspondiente al 0,7% de las compras efectuadas por estas tarjetas durante el año 2005 ascendió a 645 mil euros en 2007, frente a 525 mil euros en 2006.

Jóvenes Emprendedores

En el ejercicio 2007 Bancaja mantuvo su oferta de productos y servicios orientados a apoyar el desarrollo, formación y futuro de los jóvenes emprendedores, siendo los más destacables, los siguientes:



- Crédito estudios *Muévete*, con el que los jóvenes pueden financiar un curso académico fuera del centro de estudios habitual; fundamentalmente enfocado a las becas universitarias Erasmus, Sócrates y Leonardo.
- Créditos *Consumo*, *Máster* y *Matrículas*, con el fin de favorecer al segmento joven.
- *Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores*, dirigida a financiar los proyectos factibles e innovadores de los jóvenes emprendedores, siendo el único aval exigido la viabilidad del proyecto. En el ejercicio 2007 se recibió un total de 991 solicitudes, de las que se aprobaron un total de 54 proyectos y se encuentran en fase de estudio 23 más. Con este producto, se pretende dar solución a la exclusión financiera por falta de garantías patrimoniales o avales de los jóvenes emprendedores.



Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores, tu idea es tu aval

Planes de Pensiones Solidarios



Aseval, junto con Bancaja, colabora con el programa de vacunación infantil de Unicef, que permite la inmunización de niños y niñas del tercer mundo. En total, más de 350.000 niños y niñas han sido vacunados desde 2005.

Esto se ha conseguido gracias a la colaboración de más de 200.000 partícipes cada año:

Planes de pensiones solidarios	2007	2006	% variación
Número de partícipes	237.985	221.290	7,54%
Niños y niñas vacunados	120.000	130.000	--

“

La campaña de planes de pensiones solidarios de 2007 ha permitido vacunar a más de 120.000 niños y niñas del Tercer Mundo a través del proyecto de UNICEF

Convenios con administraciones públicas, orientados a particulares

Bancaja suscribe y mantiene vigentes convenios con distintas administraciones públicas, orientados a facilitar el acceso a la vivienda y al trabajo a los **particulares**. Las magnitudes más significativas de los convenios vigentes al cierre del ejercicio 2007 y 2006, orientados a particulares, se detallan en el siguiente cuadro:

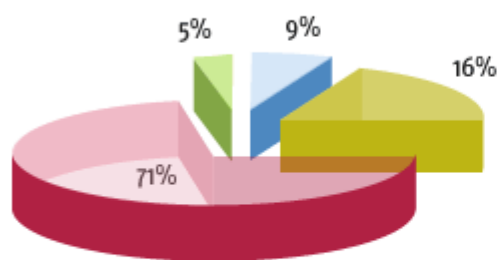
Convenios con Instituciones	Organismo	Beneficiarios	2007		2006	
			Nº de Operaciones	Miles de euros	Nº de Operaciones	Miles de euros
Compra y rehabilitación de viviendas VPO	Ministerio de Vivienda	Autopromotores y adquirentes directos	703	44.700	767	44.700
Adquisición de vivienda protegida	Generalitat Valenciana. Vivienda concertada	Adquirentes directos	35	3.700	--	--
Anticipo subvenciones VPO	Generalitat Valenciana	Autopromotores y adquirentes directos	145	1.132	219	1.798
Financiación acceso a nuevas tecnologías	Ico – Avanza	Particulares	2.285	3.026	241	791
TOTAL			3.168	52.558	1.227	47.289

Convenios con administraciones públicas, orientados a favorecer el desarrollo empresarial

El sector empresarial es un segmento de clientes prioritario en el apoyo financiero de Bancaja, al representar el 45,68% del volumen de negocio total, con 46.895 millones de euros.

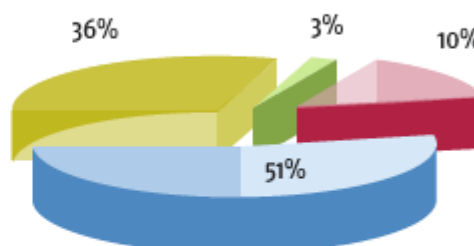
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES DE EMPRESA POR TAMAÑO (%)

2007



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN CREDITICIA CON EMPRESAS POR TAMAÑO (%)

2007



■ Micropymes (1) ■ Pymes (2) ■ Empresas (3) ■ Promotores

Fuente: indicador 8 (Anexo III)

(1) Micropymes son empresas con una facturación menor de 1,5 millones de euros.

(2) Pymes son empresas con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

(3) Empresas con facturación mayor de 5 millones de euros.

Por ello, Bancaja suscribe convenios con la administración pública, cuyas líneas de actuación están orientadas a empresas de distinta naturaleza, tamaño y condición, como Pymes, comercios, promotores, etc. Las magnitudes más significativas de los convenios suscritos con las administraciones públicas y vigentes al cierre del ejercicio 2007 y 2006, se detallan en el siguiente cuadro:

Convenios con Instituciones	Organismo	Beneficiarios	2007		2006	
			Nº de Operaciones	Miles de euros	Nº de Operaciones	Miles de euros
Convenio para la creación de empleo (Fondo Social Europeo)	Generalitat Valenciana (C. de Trabajo)	Empresas calificadas como I+E	192	2.761	402	5.042
Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda	Ministerio de Vivienda	Promotores, autopromotores y adquirentes directos	46	120.600	62	161.300
Financiación de actuaciones protegibles en materia de suelo y vivienda	CCAA Extremadura	Promotores	4	22.840	--	--
Apoyo financiero a las Pymes para proyectos de inversión	ICO PYME	Microempresas o pequeñas y medianas empresas	1.663	173.846	1.282	132.859
Apoyo financiero a los emprendedores	ICO Emprendedores	Nuevos proyectos empresariales	42	1.848	31	2.563
Apoyo financiero a la mejora y modernización de las explotaciones agrarias	Ministerio de Agricultura	Personas físicas o jurídicas titulares incluso agricultores jóvenes	27	1.526	89	5.479
Financiación acceso a las nuevas tecnologías	ICO-Avanza	Pymes	467	5.735	--	--
Circulante e inversión, con garantía de aval de SGR	SGR	Persona física o jurídica domiciliada en Comunidad Valenciana	29	17.645	62	22.881
Proyectos de desarrollo tecnológico y diseño industrial	ICO CDTI	Sociedades mercantiles con independencia de su tamaño (incluso Pymes)	10	6.697	8	2.275
Apoyo a Pymes-Catalunya	Avalis, SGR	Pymes partícipes de Avalis para inversiones en activos fijos	6	1.092	3	1.425
Apoyo a Pymes Comunidad de Madrid	Avalmadrid SGR	Pymes partícipes de Avalmadrid para inversiones en activos fijos	11	1.691	--	--
TOTAL			2.497	356.281	1.939	333.824

Otros productos y servicios con componentes sociales y cifras significativas

En relación a los productos y servicios del catálogo de Bancaja, orientados a las personas o colectivos que son objeto de atención especial por parte de la entidad, las cifras más relevantes al cierre del 2007 fueron las siguientes:

	2007		2006	
	Número	Importe	Número	Importe
Jóvenes (iniciativa empresarial)				
Altas Préstamo matrícula a 6 meses sin interés ni comisiones (Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia)	11.296	8.798	9.902	7.256
Altas Crédito Matrícula, Crédito máster joven, Crédito consumo joven y Primera empresa joven	455	3.278	360	2.297
Crédito estudios muévete ⁽¹⁾	116	1.068	7	57
Solución Bancaja Jóvenes Emprendedores ⁽²⁾	54	4.900	--	--
Nuevos Ciudadanos ⁽³⁾				
Seguro de repatriación gratuito (vigentes)	35.000	--	4.271	--
Personas con riesgo de exclusión				
Préstamo solidario ⁽⁴⁾	20	232	17	176
Planes de pensiones para asociaciones de amas de casa	3.456	6.713 ⁽⁵⁾	3.303	8.669 ⁽⁵⁾
Planes de pensiones para personas discapacitadas ⁽⁶⁾	348	1.996 ⁽⁵⁾	390	2.707 ⁽⁵⁾
Tarjetas ONG y Voluntariado ⁽⁷⁾	213.919	909	133.442	525
Microcréditos Monte de Piedad ⁽⁸⁾	28.927	12.545	30.034	12.102

Importes en miles de euros

(1) Producto lanzado en noviembre de 2006.

(2) Producto lanzado en noviembre de 2006.

(3) Personas físicas cuya nacionalidad es distinta a la española.

(4) Microcréditos destinados a personas excluidas del sistema crediticio tradicional que carecen de garantías.

(5) Patrimonio gestionado.

(6) Planes de pensiones cuyo titular es minusválido o a favor de minusválidos.

(7) Importes devengados en el ejercicio 2007 por las compras realizadas por los titulares de las tarjetas, que se asignarán a ONG en ejercicios posteriores

(8) El 22% son clientes de países de origen distintos a España.

Las principales novedades en el ejercicio 2007 en relación a productos y servicios con componentes sociales, han sido:

- El Monte de Piedad de Bancaja ha adoptado nuevas medidas para consolidar la “banca social” de Bancaja y sus instrumentos de lucha contra la exclusión financiera, reduciendo los tipos de interés, revisando al alza los valores de tasación (lo que permite obtener mayores capitales con la misma garantía) y potenciando el preaviso de operaciones impagadas para evitar la salida a subasta, mejorando de esta forma la satisfacción de los clientes por la atención recibida.



Con el Monte de Piedad, Bancaja pone en práctica el principio: “Toda persona tiene derecho al acceso al crédito en condiciones no abusivas”



- Se ha creado un apartado específico para los Universitarios “Espacio Universitario”, donde los jóvenes pueden encontrar todas las Universidades con las que Bancaja mantiene algún convenio firmado, de forma que puedan conocer de qué becas, ayudas, etc. pueden beneficiarse. Desde su lanzamiento en abril de 2007, ha recibido un total de 200.089 accesos.
- Asimismo los nuevos ciudadanos disponen desde este año de un apartado en la web, en el que se les informa de todos los productos y servicios financieros que puedan ser de su interés. Desde su lanzamiento en marzo de 2007, ha recibido un total de 38.042 accesos.

4.2 Enfoques de gestión

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE (LA8)(PR1)(PR3)(10)

Los riesgos principales que pueden afectar a la salud y seguridad de los clientes, en relación con los productos y servicios financieros que ofrece y comercializa la entidad, están asociados principalmente al uso y servicio de los distintos canales a través de los cuales se accede a los mismos.

El canal principal lo constituye la red de oficinas, pero Bancaja dispone además de un amplio abanico de canales alternativos, como son la banca electrónica, la banca telefónica e Internet, que permiten a los clientes realizar operaciones todos los días al año, las 24 horas del día.

El acceso seguro a los servicios, necesario para garantizar la seguridad de los clientes, es una prioridad en la gestión de los distintos canales, que se materializa en:

Canal	Medidas de seguridad
Oficinas	Cumplimiento taxativo de la legislación aplicable.
	Sistema preventivo y correctivo de mantenimiento y limpieza.
	Niveles de accesibilidad estandarizados.
Internet	Sistemas de protección estandarizados.
	Medidas adicionales de securización vía SMS.
Banca electrónica	Emisión de tarjetas Visa y Mastercard, de acuerdo con la normativa de estas marcas.
	Herramienta de control, en tiempo real, de las operaciones susceptibles de fraude.
	Adquisición de tarjetas nacionales e internacionales en cajeros y comercios.
	Monitorización en tiempo real del 100% del parque de cajeros.
	Certificación de calidad ISO 9001:2000 en la gestión de cajeros automáticos.
	Mantenimiento de la disponibilidad de pago de la red de cajeros superior al 96,07% durante el 2007.
Banca telefónica	Sistemas de seguridad equivalentes a los de banca por Internet.
	Grabación de voz.
	Formación continua a los empleados.

Adicionalmente a la gestión habitual de seguridad de los distintos canales, Bancaja cuenta con planes de continuidad de negocio para prevenir y gestionar situaciones de emergencia o de interrupción de la actividad, por causas excepcionales.

A final de 2007 se ha puesto en funcionamiento el servicio de confirmación de operaciones vía SMS para empresas, ya implantado para particulares.

Los proyectos técnicos desarrollados durante el ejercicio 2007 se centraron fundamentalmente en el incremento y mejora de la funcionalidad y seguridad de todos los canales, la adaptación a la nueva normativa de regulación de los mercados financieros MiFID, el servicio de mensajería SMS, que permite consultar y operar con cuentas y tarjetas desde el teléfono móvil, el desarrollo de un nuevo circuito de transferencias del Sistema Europeo de Pagos, la puesta en marcha del servicio de factura electrónica y la mejora de las herramientas de gestión comercial y de relación con nuestros clientes.

Asimismo cabe destacar el desarrollo de la infraestructura para la conexión, con un portal general de seguros, que permite ofrecer a los clientes, desde las oficinas, una variada oferta de seguros de las compañías aseguradoras más importantes del mercado, para que elijan y contraten la más adecuada.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (PR1)(PR3)(PR9)(11)(12)

La información sobre productos y servicios, en el ámbito de entidades financieras, está sujeta a normativa tanto de ámbito estatal como autonómico, relacionada básicamente con la transparencia de la gestión y protección a la clientela. Por este motivo, Bancaja debe adecuar la documentación contractual con clientes a dicha normativa, y someter además las campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes en cada caso.

Durante el ejercicio 2007, el Instituto Valenciano de Finanzas aprobó 184 expedientes asociados a campañas publicitarias, asegurando el cumplimiento de la normativa en relación a tarifas y protección de los clientes. Por otro lado, el Banco de España aprobó 19 expedientes.

Bancaja elabora y pone a disposición de todos sus clientes y público en general el informe íntegro del Servicio de Atención al Cliente, que realiza anualmente y presenta al Consejo de Administración, accesible en el [Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente](#), dentro de la web corporativa, donde se detallan las quejas y reclamaciones.

Pero también es prioritaria para Bancaja la gestión permanente de la calidad y de la satisfacción del cliente, y por ello la entidad monotoriza y gestiona permanentemente indicadores, a partir de cuyo seguimiento se establecen líneas de mejora. Muestra de la relevancia que se concede a estos aspectos es que la retribución variable de los empleados de oficinas (Comunidad Valenciana y Albacete) se ve favorecida por un coeficiente de calidad.

Las principales novedades en el ejercicio 2007 en los sistemas de calidad relacionados con el cuidado eficaz del cliente, han ido orientadas a la personalización de los servicios y la adecuación a los perfiles de inversión de los clientes, para poder resolver satisfactoria y profesionalmente sus necesidades.

Junto al estricto cumplimiento de las obligaciones legales antes mencionadas, la identidad corporativa de Bancaja, sus valores corporativos y los compromisos asumidos pública y voluntariamente con los clientes a través de *El Compromiso Bancaja*, garantizan políticas de diseño y venta de productos y servicios financieros alineadas con los intereses de los clientes actuales y potenciales, fomentando modos de actuar de los empleados basados en el equilibrio en las relaciones y la confianza en el cliente.

Como iniciativas para potenciar la cultura financiera de los clientes y para que se familiaricen con los productos y servicios comercializados, siempre adaptados a las distintas tipologías de beneficiario, pueden destacarse, fundamentalmente, las mejoras técnicas y de contenido incorporadas progresivamente en la web corporativa. Entre ellas, destacan las ayudas, simuladores, buzones de dudas, ejemplos de aplicación y tablas comparativas de condiciones para los productos más utilizados, la guía de préstamos hipotecarios, el asesor hipotecario *on-line* y el club servicio pensión.

En 2007 no se ha incurrido en multas o sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios.

COMUNICACIONES DE MARKETING (4.12)(4.13)(PR6)(PR9)

Bancaja está adherida voluntariamente a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación General (Autocontrol), asociada a la European Advertising Standards Alliance, que promueve la libertad de comunicación comercial, compatible con la autorregulación publicitaria que vele por los intereses de consumidores y usuarios. Todas las campañas de Bancaja difundidas a través de medios masivos, se trasladan al jurado de Autocontrol.

En el ejercicio 2007, el jurado de Autocontrol ha estimado parcialmente dos reclamaciones presentadas por terceros frente a campañas publicitarias de Bancaja, acordando instar la rectificación de algunos aspectos de dichas campañas. En respuesta a estas resoluciones, Bancaja procedió a adecuar la publicidad objeto de reclamación.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO (PR1)(PR3)(PR9)(D4)

El respeto a la intimidad y el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal son directrices incorporadas a la cultura corporativa, al modelo de gestión comercial y a los sistemas de control interno y de cumplimiento normativo.

Durante el ejercicio 2007 no se han registrado expedientes sancionadores a instancias de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los empleados que han realizado formación en materia de protección de datos han sido 139 en 2006, con un total de 278 horas, y 308 en 2007, con un total de 616 horas.

ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS (10)





(Compromiso 2007) En el ejercicio 2005, Bancaja asumió el compromiso de “ejecutar progresivamente un plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas”, en aras a mejorar la accesibilidad y seguridad.

Con este objetivo, se suscribió en el ejercicio 2006 un contrato de colaboración con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), especializado en ergonomía, usabilidad y accesibilidad, para evaluar objetivamente los niveles de accesibilidad integral y diseño de los centros de trabajo e identificar las mejoras necesarias para asegurar la accesibilidad arquitectónica, la adecuación de materiales y elementos constructivos (puertas, mobiliario, señalética, etc.), de los sistemas de protección contra incendios y planes de evacuación, así como la ergonomía de tareas y espacios.

En 2007 se modificó el manual de obras y construcciones de la entidad, aplicable a las reformas y nuevas oficinas, al objeto de establecer medidas de accesibilidad estandarizadas para todas las instalaciones, conforme a las más estrictas exigencias.

4.3 Balance del compromiso con los clientes

(4.17)

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2007	QUÉ HEMOS HECHO
Asumir dos nuevos compromisos con los clientes.	
Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .	
Acciones de mejora como consecuencia de encuestas a clientes y seguimiento de marca.	
Mejorar las reclamaciones ante el Banco de España y el Defensor del Cliente.	



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).

ASUMIR DOS NUEVOS COMPROMISOS CON LOS CLIENTES (D1)

Bancaja asumió en mayo de 2005 compromisos concretos con sus clientes particulares en operaciones de uso doméstico, que se materializaron en *El Compromiso Bancaja*, cuyas obligaciones se propuso cumplir y mejorar. Desde su lanzamiento, en el que se asumieron doce compromisos, se han añadido cinco más, uno de ellos en el 2007, por lo que son diecisiete los vigentes al cierre del ejercicio.



Nuevo compromiso: punto 17 Enviamos hasta 600 € al móvil en caso de pérdida o robo de la tarjeta



Si un cliente se queda sin tarjeta Bancaja por pérdida o robo, sólo con llamarnos, le facilitamos gratis hasta 600€ de su cuenta a través de su móvil si se encuentra en España. Si no cumplimos, pagamos 10 euros.

SEGUIR CUMPLIENDO E INFORMANDO SOBRE EL COMPROMISO BANCAJA (D1)

Aplicando su premisa del “cuidado eficaz del cliente”, desde finales de octubre del 2005, siempre que la entidad comprueba que ha incumplido algún punto de *El Compromiso Bancaja*, se autopenaliza, abonando al cliente de forma proactiva la indemnización correspondiente, y comunicándole esta acción, en respuesta al “equilibrio en la relación”, uno de los principios en los que se basa el Compromiso.

Durante 2007, de las 51.243.521 operaciones afectadas por *El Compromiso Bancaja*, tan sólo han registrado reclamación de clientes por 5.424 de ellas (1,1 por cada 10.000 operaciones), por considerar que se había incumplido alguno de los 17 compromisos adquiridos, de las que se ha dado la razón al cliente (con la consiguiente indemnización) en el 93 % de los casos.

Cumplimiento de <i>El Compromiso Bancaja</i>	2007	2006	2005 ⁽¹⁾
Nº reclamaciones	5.424	6.745	3.737
Nº reclamaciones/10.000 operaciones	1,1	1,5	1,4
% reclamaciones a favor del cliente	93	95	93
Coste (miles de euros)	14.061	5.068	499

(1) Desde mayo a diciembre 2005.

Además, durante 2007, la entidad aplicó *El Compromiso Bancaja* proactivamente en 50 ocasiones, sin que mediase la solicitud del cliente.

Del coste total de la aplicación del Compromiso durante 2007, únicamente 34 mil euros correspondieron a indemnizaciones a los clientes. El notable aumento del coste respecto al ejercicio 2006 se debe fundamentalmente al efecto del punto 14 del Compromiso, que entró en vigor en noviembre de 2005.

ACCIONES DE MEJORA COMO CONSECUENCIA DE ENCUESTAS A CLIENTES Y SEGUIMIENTO DE MARCA

Como se describe en el punto 3.2 del presente informe, Bancaja diseña y pone en práctica anualmente planes de mejora en las oficinas peor valoradas en las encuestas de satisfacción de clientes.

En el 2007, en 123 oficinas de la Comunidad Valenciana se realizaron planes individuales de mejora, con un aumento promedio de la calidad percibida por los clientes de 0,30 puntos (muy superior a los resultados globales obtenidos por Bancaja con un aumento del +0,07 en la valoración total de Bancaja, y +0,08 en la Comunidad Valenciana).

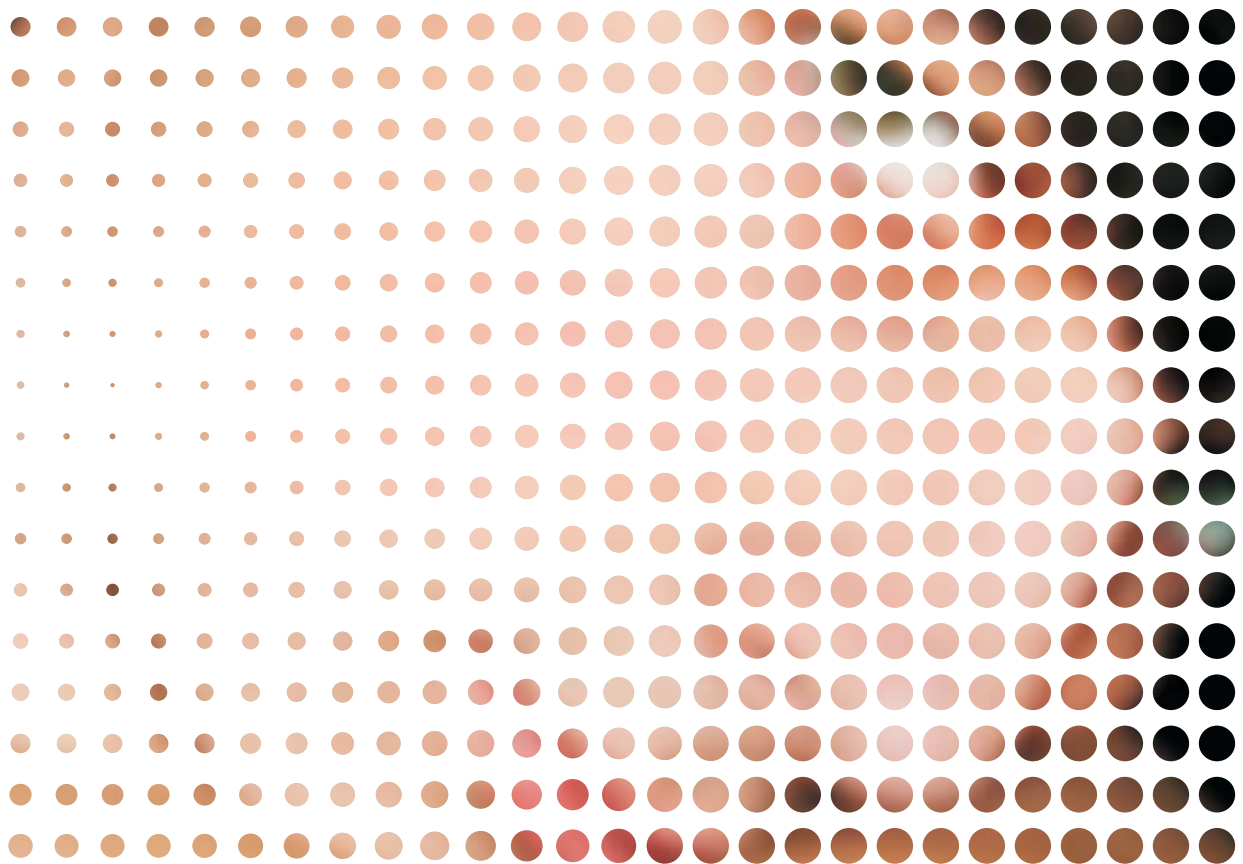
MEJORAR LAS RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Tras la puesta en marcha del Plan de Mejora del Servicio de Atención al Cliente a principios del año 2006 y de las distintas medidas adoptadas, cuyos objetivos fueron acentuar la calidad del servicio, reduciendo los tiempos medios de respuesta y el número de reclamaciones presentadas por nuestros clientes y usuarios ante el Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas en segunda instancia, y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se obtuvieron durante el año 2007 los siguientes resultados:

- El tiempo medio de respuesta se situó en 9,8 días naturales, frente a 9,5 días en 2006 y 15,99 en 2005.
- El número de reclamaciones presentadas ante el Banco de España durante el ejercicio 2007 se redujo en un 40,3% respecto al ejercicio anterior, siendo esta reducción del 24,4% en relación con las presentadas en segunda instancia ante el Defensor del Cliente. El Banco de España, falló a favor de la entidad en el 82,22% de las ocasiones y, el Defensor en segunda instancia, en el 88,14% de los casos.

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- [El Compromiso Bancaja](#)
- [Calidad](#)
- [Servicio de Atención al Cliente](#)
- [Enfoques de gestión](#)



Nuestro compromiso con
los empleados





NUESTRO COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

5.1 El principal activo

Nuestra premisa:

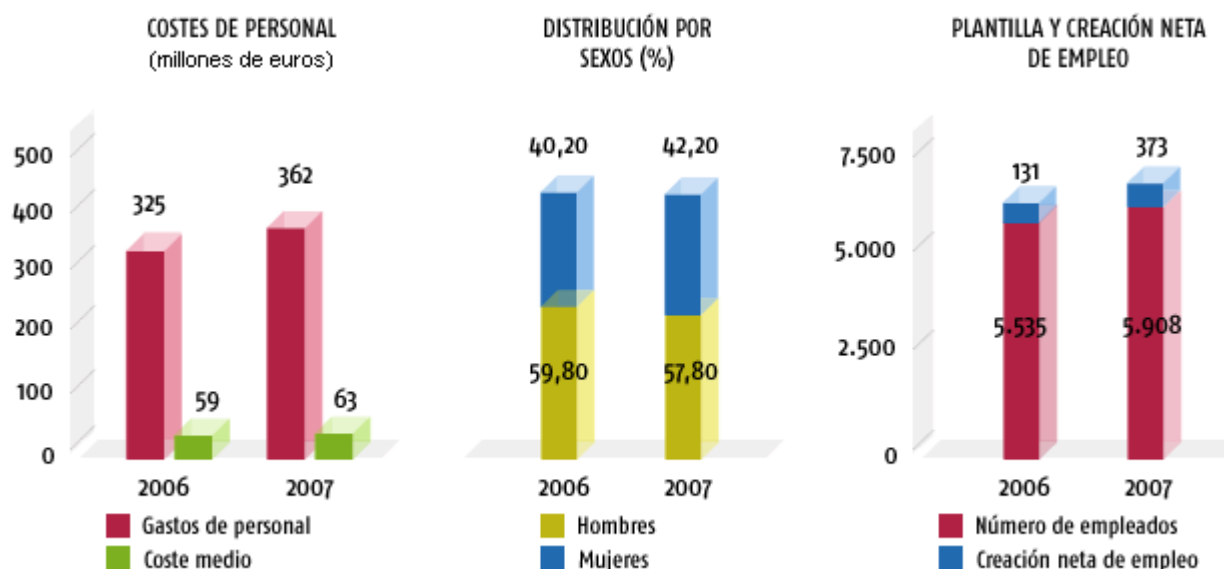
las personas que trabajan en Bancaja son el factor clave del éxito. Constituyen el activo más importante y el elemento que hace posible la diferenciación frente a competidores.

Principales avances en 2007

- Acciones de mejora como consecuencia de la 2ª encuesta de clima laboral.
- Difusión de las medidas de conciliación.
- Plan de comunicación interna.
- Un nuevo compromiso interno con los empleados.
- Desarrollo de nuevas acciones de voluntariado corporativo.
- Implantación de un sistema para la prevención de riesgos laborales, conforme a la norma OHSAS 18001.
- Pacto de empresa para la adopción de un protocolo de prevención del acoso moral y sexual.

Las personas que trabajan en Bancaja forman parte de la identidad y cultura corporativa, del modelo de gestión, de los compromisos voluntarios asumidos públicamente y de una de las áreas de mayor trascendencia interna en el modelo de responsabilidad empresarial, definido para posibilitar el cumplimiento de las expectativas sociales, propia del equipo humano.

LOS EMPLEADOS DE BANCAJA - DIMENSIÓN (2.8)(EC7)(LA1)(LA2)



Fuente: indicador LA1 (Anexo III)

5.2 Enfoques de gestión

(2.8)(LA1)(LA2)(LA7)(LA10)(LA13)

Bancaja entiende que las personas que trabajan en la entidad son el activo más importante para alcanzar el éxito empresarial y posibilitar el cumplimiento del mensaje identitario por el que quiere ser diferenciada *-el cuidado eficaz del cliente-*. Por ello, **Bancaja establece relaciones sólidas y duraderas con su equipo humano.**

Las políticas de Bancaja van dirigidas a:

- Consolidar el empleo, a través de la contratación fija y la promoción y desarrollo profesional. En este sentido, el 96,31% de los empleados de Bancaja tienen contrato laboral fijo, y durante el año 2007 se produjo una creación de empleo neta de 373 puestos de trabajo, alcanzándose la cifra de 5.908 empleados en Bancaja.
- Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La plantilla de Bancaja está formada por 57,8% de hombres y 42,2% de mujeres. Desde la puesta en marcha del Compromiso Interno se ha pasado del 14% al 20% de mujeres que ocupan puestos de dirección.
- Facilitar la conciliación de la vida personal con la profesional. Las medidas existentes han sido reforzadas a través de compromisos internos específicos y difundidas entre el personal. Durante este ejercicio 2.213 empleados se beneficiaron de alguno de ellos y se concedieron 5.546 ayudas.
- Garantizar la salud y seguridad en el trabajo. Se continúa con el diseño y aplicación de políticas en esta materia, lo que ha permitido que, pese al aumento de la plantilla, se haya conseguido que los índices de siniestrabilidad se mantengan en cifras razonables.
- Ofrecer distintas vías para la formación del personal, como uno de los elementos fundamentales que facilitan el desarrollo y la promoción profesional. En el 2007, las horas de formación alcanzaron un total de 268.532, un 134 % más que el ejercicio anterior.

Bancaja utiliza únicamente indicadores de discapacidad y nacionalidad en los procedimientos de registro de empleados.

EMPLEO (2.5)(EC7)

La política laboral de Bancaja está orientada a atraer y elegir a los mejores candidatos para cada puesto, sin ningún género de discriminación, en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras.

No se aplica ninguna política o práctica para dar preferencia a los residentes locales en la contratación de altos directivos, en lugares donde se desarrollan actividades significativas. Las nuevas incorporaciones durante el ejercicio ascendieron a 419, de las que el 94,51% se produjeron en España.

RELACIÓN EMPRESA/TRABAJADORES (3.9)(4.8)(4.16)(4.17)(LA4)(LA5)(LA14)

La relación de Bancaja con sus trabajadores se rige por un amplio marco regulador, acorde con los derechos constitucionales. La totalidad de los empleados de Bancaja en plantilla en España está cubierta por el convenio colectivo de Cajas de Ahorros, que en el año 2007 fue objeto de revisión.

La política de retribución en Bancaja se fundamenta en las condiciones establecidas en convenios y pactos laborales internos, está complementada en función de la contribución individual de los empleados y atiende a mantener el nivel de competitividad de la entidad en referencia a los índices del mercado, sin que se produzcan diferencias salariales por razón de sexo, en un mismo nivel profesional. Hay definida una política de incentivos, denominada retribución variable por objetivos, aplicable a todos los puestos de red comercial, en la que se contemplan el valor del puesto, sus resultados de negocio y la calidad percibida por los clientes.

El sistema de retribución variable para la red de oficinas se establece en función de criterios objetivos, que son comunicados a los empleados con total transparencia, y su seguimiento puede consultarse en la Intranet corporativa, en los que se consideran tanto indicadores del desempeño económico como indicadores de la calidad del servicio prestado a los clientes, a través de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.

Los períodos mínimos de preaviso en relación a cambios operativos significativos vienen recogidos por dos compromisos internos (2 y 3), no regulados por el convenio colectivo, sino que son prácticas implantadas por Bancaja en beneficio del empleado.

Con el objetivo de detectar las inquietudes del equipo humano y en cumplimiento del compromiso interno número 10 (“Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora”), anualmente se realiza una **encuesta de clima laboral** entre los empleados, con la colaboración de una consultora externa.

Los objetivos básicos, en esta segunda edición del estudio, han sido:

- medir la evolución del clima a través de los indicadores más globales;
- medir el impacto de las acciones de mejora del estudio anterior, en la medida de lo posible, puesto que el tiempo de implantación era muy corto;
- fortalecer la cultura de participación en la organización, es decir, superar el índice de respuesta alcanzado en 2005;

A propuesta de los empleados, la encuesta correspondiente a 2006 se efectuó en el mes de febrero de 2007, con un índice de participación del 50,8%, frente al 36,2% anterior.

El indicador básico de clima, que mide la *temperatura* del ambiente laboral y que se interpreta como “a mayor puntuación, mayor satisfacción”, alcanza 5,88 puntos sobre 10, descendiendo 0,12 puntos respecto al año anterior.

Los principales resultados de esta encuesta de clima laboral son:

- el grado de satisfacción global se ha mantenido, siendo en 2006 7,45 y en 2005 7,44, sobre un total de 10 puntos;
- el nivel de identificación con la entidad indica que el sentimiento de identificación es notable, sintiéndose integrados y comprometidos con el éxito de Bancaja (valoración media 7,56) y orgullosos de trabajar en ella (valoración media 7,57). Estos factores en general se han mantenido (7,77 en el primero y 7,35 en el segundo, en 2006);
- respecto a la seguridad en el empleo, el 72,6% opina que la seguridad de su empleo es alta/muy alta;
- la actitud hacia la permanencia implica que el 93,8% prefiere desarrollar su carrera profesional en Bancaja. Este indicador ha evolucionado desde el 2005, en que fue el 86,6%.

Por otra parte, se introdujo en este estudio un nuevo apartado de valoración del Compromiso Interno. Como conclusión, los 16 puntos valorados obtuvieron calificación de aprobado, con evaluaciones que oscilan entre el 8,41 y el 5,38. A consecuencia de las aportaciones en este último apartado y del trabajo del Grupo de Mejora, se introdujo el Compromiso Interno número 17.

“ Bancaja avanza en el *ranking* Merco Personas de las 100 mejores empresas para trabajar en España al puesto número 17

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (LA8)

En materia de seguridad y salud laboral, existe en Bancaja un órgano específico de participación y comunicación, en el que están representados la empresa y los trabajadores (15 representantes de la parte social y 15 de la parte institucional): el Comité de Seguridad y Salud (órgano paritario y colegiado), destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de Bancaja en materia de prevención de riesgos, así como al seguimiento de la planificación y desarrollo de la actividad preventiva. Se reúne de forma ordinaria, al menos, una vez al trimestre.

A principios del 2007 se asumió el objetivo concreto de sistematizar y potenciar una organización preventiva formalizada, cuyo funcionamiento superase los mínimos exigidos por las normas específicas vigentes y se enmarcasen en los parámetros establecidos por normas internacionales de calidad. Tras la implantación de un sistema de gestión con las especificaciones y requerimientos de la Norma OHSAS 18001, y la correspondiente auditoría en 2007, se ha obtenido la certificación OHSAS del sistema de gestión en enero de 2008.

En el año 2007, se publicó en la Intranet corporativa un apartado acerca de la política sobre prevención de riesgos laborales de Bancaja, su organización, toda la información referente a la normativa y riesgos, e información completa relativa a la seguridad y riesgos laborales.

FORMACIÓN, EDUCACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL (4.12)(D4)(11)

Cifras principales en formación	2007	2006	% variación
Inversión total en formación (miles de euros)	9.926	6.855	44,79%
Acciones formativas	330	203	65,02%
Número de asistentes	65.417	19.634	233,18%
Número de horas	268.532	114.826	133,85%
Número asistentes/empleados medios	11,4	3,6	2,16%
Número horas/empleados medios	46,7	20,9	123,44%
Media de horas por asistente	4,1	5,8	-0,29%

Todos los empleados sin experiencia previa en Bancaja realizan un programa específico de formación en el que se incluye un **curso de acogida** donde se dan a conocer los aspectos más relevantes de Bancaja y del Grupo incidiendo en materias tales como la prevención del fraude y la corrupción.

Ser eficaz en las acciones formativas y ampliar y compartir el conocimiento son objetivos básicos para Bancaja. Con este fin, la Plataforma de Aprendizaje y Tutorización *on-line* de Bancaja (Platón) disponía al cierre de 2007 de 227 horas lectivas repartidas en 22 cursos y 47 unidades prácticas de aprendizaje, además de la colección de manuales *on line*.

La Plataforma también dispone de 87 horas de unidades prácticas exclusivas en itinerarios (grupo de recursos dispuestos en un aula, cuyos contenidos tienen una duración predeterminada).

Durante el 2007 se han realizado importantes mejoras en la plataforma de aprendizaje *on line* Platón, con el objeto de facilitar el uso y ampliar las funcionalidades, y se han puesto en marcha 17 nuevos cursos y 6 actualizaciones. Asimismo entraron en funcionamiento las aulas virtuales, con objeto de establecer itinerarios formativos.

En el ejercicio 2007 se impartieron cursos de formación presencial por 419 formadores internos y 28 externos. Además, se continuó con el programa “oficinas tutoras”, dirigido a empleados de Servicios Centrales que se incorporan a la red, y nuevos directores y gerentes de procedencia externa.

Por otra parte, las jornadas MAC (Modelo de Atención al Cliente) finalizaron en junio de 2007, tras un total de 189 jornadas por las que pasaron 2.785 empleados de oficinas.

Existen, además, programas específicos para dos tipos de colectivos:

- en función del potencial, de las expectativas profesionales y de las necesidades organizativas, los empleados con evaluación de desempeño superior se incluyen en programas de desarrollo profesional. Durante el año 2007, han participado en estos programas 252 empleados;
- se ha iniciado un nuevo programa de formación sobre mercados y productos financieros, dirigido a banca personal, y encaminado a dar cobertura a la orientación que establece la MiFID, finalizaron 206 empleados.

Todos los empleados de Bancaja tienen acceso, a través del modelo de gestión disponible en la Intranet corporativa, a las condiciones que se consideran idóneas para acceder a puestos de mayor responsabilidad, en cuanto a experiencia previa, puestos de procedencia y conocimientos requeridos.

En el año 2007 se produjeron 405 promociones de empleados. También se publicaron internamente 40 ofertas de puestos vacantes, en las que se inscribieron 162 empleados.

Bancaja dispone de un sistema de evaluación de los empleados, cuyo principal objetivo es *valorar*, con las garantías necesarias, el *desempeño* en su función, de manera totalmente anónima y confidencial. Desde el año 2006, la evaluación no afecta a la retribución variable.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (LA13)(HR4)

No se ha detectado en el ejercicio 2007 ningún caso de discriminación. En el ejercicio 2007 tampoco se han trasladado al Comité del Código de Conducta cuestiones relacionadas con discriminación.

CONCILIACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Los productos y servicios que Bancaja pone a disposición de todos sus empleados se ofrecen en condiciones preferenciales.

Además, Bancaja ofrece distintas opciones a aquellos empleados que necesiten mantener una correspondencia especial entre su vida personal y el trabajo:

Excedencias	Voluntaria: de 4 meses a 5 años, con posibilidad de prórroga siempre que no rebase los 5 años en su totalidad.
	Forzosa: para el desempeño de cargo público mientras dure éste.
	Cuidado de hijos: hasta que el niño cumpla 3 años.
	Cuidado de familiares: hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y con una duración máxima de dos años.
	Formativa: hasta un 1 año para la realización de estudios superiores, másters o doctorados.
	Se tendrá derecho a la reserva de puesto en todos los casos, salvo en la voluntaria y, en ningún caso, se tendrá derecho a retribución.
Reducción de jornada	Por razones de guarda legal de un hijo menor de 8 años, un disminuido físico psíquico o sensorial, así como también el cuidado de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, los empleados podrán solicitar una reducción de jornada de entre un octavo, como mínimo, y la mitad de la duración de la jornada normal de trabajo, como máximo, con disminución proporcional del salario.
Lactancia	Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, durante 1 hora, que podrán dividir en dos fracciones. Alternativamente, se podrá disfrutar un crédito horario de 15 días laborales de duración. La mayoría de los permisos de lactancia se disfrutan con el crédito horario.
Paternidad	Los padres disfrutarán, además de los 3 días hábiles reglamentarios, de un permiso retribuido de 13 días naturales por nacimiento de hijo. Este es un derecho individual y exclusivo del padre.
Otros permisos retribuidos	Quince días naturales en caso de matrimonio.
	Tres días hábiles por nacimiento de hijos, enfermedad grave o fallecimiento de familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad. Serán 2 días en los casos de familiares de segundo grado de consanguinidad o afinidad.
	Un día por traslado de domicilio habitual.
	Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legal o convencionalmente.

En este aspecto, a través del Compromiso Interno con los empleados, se contribuye de forma muy destacable a la conciliación entre la vida laboral y familiar, con concesiones de permisos retribuidos y condiciones de flexibilidad, que se detallan en apartado 5.3.

Adicionalmente, aquellos empleados que cuando lo requieran las necesidades del servicio sobrepasen la jornada ordinaria de trabajo vigente en cada momento, pueden compensar el exceso, en su caso, mediante el disfrute de tiempo libre, asumiendo el principio de no realización de horas extraordinarias.

Bancaja subvenciona el 90% de libros y matrículas a los empleados que cursen estudios universitarios, cualquiera que sea su grado, y estudios de postgrado, ya sean oficiales o no, siempre que tengan lugar en entidades de reconocido prestigio avalado por publicaciones especializadas, con un máximo de 1.800 € anuales. Además, para cursar estudios de idiomas extranjeros, existe una ayuda de 240 euros que se percibe tras haber acreditado el aprovechamiento ante una Escuela Oficial de Idiomas. Para el estudio de lenguas oficiales autonómicas, la suficiencia deberá haberse obtenido ante los organismos específicos existentes en cada Comunidad.

Ayudas	2007			2006		
	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja	Número de beneficiarios	Número de ayudas	Aportación Bancaja
Aportaciones a primas de la Mutualidad de Previsión Social de empleados	1.939	--	748	1.965	--	732
Primas de seguros de vida	1.324		21	1.335	--	30
Ayuda de guardería	626	662	357	587	628	349
Ayuda formación de hijos	2.865	4.834	2.169	2.856	4.902	2.193
Seguro Médico ⁽¹⁾	5.154	--	331	--	--	--
Ayuda para educación especial	49	50	149	50	52	149
Excedencias	52	--	--	41	--	--
Reducción de jornada	18	--	--	13	--	--
Otros permisos retribuidos ⁽²⁾	2.930	--	--	2.733	--	--
TOTAL	14.957	5.546	3.775	9.580	5.582	3.453

Aportación en miles de euros

(1) Nuevo beneficio reconocido para toda la plantilla, en virtud de Pacto de empresa de 2007, en vigor desde octubre.

(2) Se incluyen el permiso reglamentario (2.666), el permiso por hospitalización de familiar del Compromiso Interno 6 (177), el permiso por cuidado de hijos del Compromiso Interno 13 (75), y el permiso para acción de voluntariado (12) concedidos en 2007, siendo un empleado con varios permisos.

APOYO AL PROCESO DE PREJUBILACIÓN Y JUBILACIÓN (EC3)

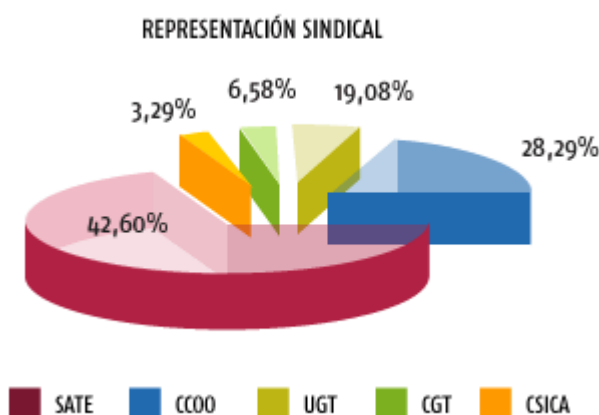
Al personal prejubilado y jubilado, se le ofrecen apoyos económicos complementarios que se instrumentan como operaciones crediticias en condiciones muy favorables.

Como complemento a la jubilación, Bancaja ofrece a los empleados un plan definido de beneficios sociales de sistema de empleo, acogido a la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones. Se trata de un sistema de aportación definida en el que la prestación que se percibe en la jubilación coincide con los derechos consolidados acumulados en el plan.

El fondo independiente creado, cuya aportación anual de Bancaja es el 105% del salario base mensual, no recibe aportaciones de los empleados y no se sufraga con los recursos generales de la organización.

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (4.4)(HR5)

El número de representantes de los trabajadores a final de año era de 152, distribuidos de la siguiente forma:



SATE: Sindicat Autònom de Treballadors d'Estalvi
 CC00: Comisiones Obreras
 UGT: Unión General de Trabajadores
 CGT: Confederación General del Trabajo
 CSICA: Confederación de Sindicatos
 Independientes de Cajas de Ahorros

Los pactos de empresa más relevantes suscritos entre Bancaja y las Secciones Sindicales en el ejercicio 2007, para armonizar los intereses de la entidad y los de sus profesionales han sido:

- Pacto de 27 de marzo de 2007, que redefine y amplía el Comité de Seguridad y Salud.
- Pacto de 10 de Mayo de 2007, sobre efectos de la aplicación del Convenio Colectivo.
- Pacto de 20 de julio de 2007, acuerdo multidisciplinar que ha supuesto: la adopción de un protocolo de prevención de acoso moral y sexual, modificación del Reglamento de Beneficios Sociales, seguro médico, trayectoria profesional gerentes y gestores, mejora de la aportación al plan de pensiones.
- Pacto de 28 de septiembre de 2007, sobre horarios especiales de la oficina virtual tubancaja.es.
- Pacto de 26 de noviembre de 2007, sobre libranza de tardes.
- Pacto de 30 de noviembre de 2007, referente a préstamos a empleados.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO (4.12)(EN11)(EN12)

La labor que realizan actualmente muchos empleados de Bancaja y la necesidad manifestada por una gran parte de la plantilla, hicieron que se pusiera en marcha un programa de voluntariado corporativo en Bancaja.

Este programa tiene por objetivo apoyar y promover las actividades de voluntariado entre todo el personal de la entidad, y difundir internamente los proyectos que desarrollan las Fundaciones de Bancaja y las distintas ONG existentes en España.








Para reforzar esta apuesta de la entidad, se lanzó el compromiso interno número 16, que permite a los empleados solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado, además de facilitar la formación en tareas de voluntariado y posibilitar que los empleados que lo deseen puedan destinar cuatro horas laborales al año a estas tareas. Una empleada se acogió a la excedencia para realizar labores de voluntariado y un total de 12 empleados se acogieron al permiso de 4 horas para colaborar en acciones de voluntariado con ONG o asociación, con un total de 48 horas destinadas a este fin.




Para hacer llegar el Programa de Voluntariado Corporativo a todos los empleados y jubilados de la entidad, se creó la web <http://voluntariado.bancaja.es>, accesible desde la propia web de Bancaja.



En el marco de este programa cabe destacar la realización de una acción solidaria en colaboración con ACNUR, para recaudar fondos dirigidos a mujeres y niños en la República Democrática del Congo, la participación de empleados en las Diveraulas de dos hospitales de Valencia, organizando actividades de ocio o formativas con los niños hospitalizados, y la realización de actividades de conservación del medioambiente en colaboración con la Fundación Caixa Castelló, para realizar labores de reforestación y limpieza de montes en el paraje natural del Barranc dels Horts en Ares del Maestre (Castellón).

5.3 Balance del compromiso con los empleados

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2007	QUÉ HEMOS HECHO
Asumir dos nuevos compromisos con los empleados.	
Seguir cumpliendo e informando sobre el <i>Compromiso Interno</i> .	
Acciones de mejora como consecuencia de la 2ª encuesta de clima laboral.	
Reforzar los canales de comunicación interna.	
Ampliar la oferta de voluntariado a otras Comunidades Autónomas.	
Aplicación de acciones encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía.	 (2008)
Formar al personal en materia medioambiental.	 Apartado 6.1

-  Compromiso cumplido al 100%.
-  Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).
-  Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).

ASUMIR DOS NUEVOS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS

Recogiendo las aportaciones y analizando las conclusiones de la encuesta de clima 2006 en la que se otorgaba una gran importancia a la conciliación de la vida laboral y personal, se incorpora en el año 2007 un nuevo compromiso en este ámbito, llegando a la cifra de 17 compromisos, al cierre de 2007.



Nuevo compromiso: punto 17
Tienes preferencia en petición de traslado por hijos con minusvalía, pareja o padres en situación de dependencia a tu cargo



Si estás cuidando a tus padres o pareja en situación de dependencia, o tienes hijos con minusvalías y necesitas un destino en otra zona, en cuanto se produzca una vacante te damos preferencia para ocupar el puesto.

SEGUIR CUMPLIENDO E INFORMANDO SOBRE EL COMPROMISO INTERNO (LA5)(LA13)

El cumplimiento del Compromiso, evaluado por un grupo de empleados, se comunica y difunde íntegramente en la Intranet de Bancaja. La evaluación completa de los diecisiete puntos del compromiso al cierre del ejercicio 2007 ha sido la siguiente:

Nº Compromiso	Casos de aplicación/ beneficiarios	Peticiones recibidas	Peticiones denegadas	Notas
1 Tus consultas tienen una ventanilla única.	9.468	--	--	(1)
2 Te garantizamos dos años de permanencia en un mismo destino.	368	--	--	
3 Comunicamos los cambios de destino con 15 días de antelación.	1.583	--	--	
4 Incrementamos las mujeres directivas.	107	--	--	(2)
5 Pagamos la reparación de tu coche.	71	78	4	(3)
6 Permiso de 15 días por hospitalización de familiares.	177	217	40	(4)
7 No te convocamos a reuniones y formaciones educativas en vacaciones escolares.	76	76	--	
8 La evaluación sólo tiene consecuencias positivas.	0	--	--	
9 Los nuevos empleados tienen 80 horas de formación.	228	--	--	(5)
10 Tu opinión cuenta para implantar acciones de mejora.	Realizada encuesta de clima 2006 en el mes de febrero de 2007 (ver apartado 5.2).			
11 Creamos nuevos canales de comunicación entre empleados.	1.547	--	--	
12 Los empleados controlan el cumplimiento del <i>Compromiso Interno</i> .	Realizadas 2 sesiones de seguimiento con el grupo de trabajo y publicadas las actas en intranet 16/05/07 y 22/10/07.			
13 Permiso de dos horas para el cuidado de tus hijos.	75	80	5	(6)
14 Tienes condiciones ventajosas en otras empresas.	Cuarenta y siete acuerdos con empresas de diferentes sectores.			
15 Aplazamos gratis los préstamos de empleado durante 6 meses, por fallecimiento, divorcio o separación de la pareja.	8	14	6	(7)
16 Excedencia de hasta un año con reserva de puesto de trabajo con fines solidarios.	1	1	0	
17 Preferencia en petición de traslado por hijos con minusvalía, pareja o padres en situación de dependencia a tu cargo.	1	3	2	(8)

(1) Tiempo medio de respuesta en el Compromiso 9,4 h.

(2) Mujeres directivas al inicio del compromiso (31/01/05)=142; Mujeres directivas al 31/12/07= 249.

(3) Peticiones denegadas por no cumplir los criterios establecidos para su cobertura.

(4) Peticiones denegadas porque no se ajustaron a lo establecido al compromiso, sino que corresponde al convenio y su presentación es incorrecta, incompleta o repetida.

(5) Han superado las 80 hrs. de formación 197 empleados.

(6) Denegadas porque su presentación es incorrecta, incompleta o repetida.

(7) No cumplía con los requisitos de estar registrado como pareja de hecho; se trataba de una consulta; la petición estaba repetida; no se cumplía con la condición de los 3 meses.

(8) A la espera de recibir la documentación en las peticiones denegadas.

Como conclusión, cabe destacar el aumento respecto al año anterior de los casos de aplicación del compromiso, alcanzando los 11.980 casos entre todos los empleados de la entidad, frente a los 10.383 registrados en 2006.



El objetivo del *Compromiso Interno* se sigue manteniendo: ningún incumplimiento en 2007

ACCIONES DE MEJORA COMO CONSECUENCIA DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (4.17)

Como consecuencia de la segunda encuesta de clima laboral, efectuada por la entidad en el ejercicio 2006, se definieron 12 acciones de mejora a implantar a lo largo del 2007, habiéndose implantado al cierre de 2007 la totalidad de las acciones. En el siguiente cuadro se hace una relación con la acción, así como el factor o tema relevante, al que hacen referencia.

Factor	Nº	Acción
CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL	1	Incrementar políticas de acercamiento al domicilio en circunstancias especiales (cuidado de personas dependientes) - Nuevo Compromiso Interno.
BENEFICIOS SOCIALES	2	Conjuntamente con los representantes de los trabajadores, procurar la adecuación de los préstamos vivienda a la realidad actual.
	3	Conjuntamente con los representantes de los trabajadores, estudiar la posibilidad de introducir un seguro de asistencia médica para la plantilla.
	4	Conjuntamente con los representantes de los trabajadores, realizar planteamiento de modificación Suplan 2.
RETRIBUCIÓN	5	Publicar un informe comparativo de datos de retribución de Bancaja con empresas semejantes del sector.
PROMOCIÓN Y DESARROLLO	6	Redefinir mediante la negociación colectiva la trayectoria profesional de gerentes.
	7	Publicar las promociones realizadas con el fin de dar a conocer el volumen de promoción existente.
	8	Fortalecer la herramienta para solicitar puestos de interés. Incrementar el nº de puestos vacantes a ofertar dando a conocer sus coberturas.
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	9	Iniciar con Plan Piloto. Seleccionar un grupo de directores de oficina de mayor experiencia para realizar acciones de: formación interna; equipo de apoyo en circunstancias especiales; tutores de nuevos directivos. Evaluarlo y valorar la idoneidad de su extensión.
FORMACIÓN	10	Realizar una mayor difusión de la oferta formativa y de las acciones realizadas.
COMUNICACIÓN INTERNA	11	Diseñar un Plan de Comunicación en materia de gestión de personas, siendo sus líneas de actuación promoción, retribución, beneficios sociales y formación.
CUIDADO EFICAZ DEL EMPLEADO	12	Modificar el sistema actual de reconocimiento a los 25 años de antigüedad en Bancaja.

En el año 2007, además de las acciones de mejora implantadas referentes a la encuesta de clima 2006, se implantaron las tres acciones de mejora de la anterior encuesta de clima, pendientes de realización al cierre de 2006, correspondiéndose además con las acciones 2, 3 y 4, ya que volvieron a ser planteadas de nuevo en la encuesta de clima 2006.

REFORZAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA (4.16)

Además de los mecanismos de diálogo descritos en apartado 3.2 precedente, se reforzaron los canales de comunicación existentes, en los siguientes términos:

- Foros por colectivos: a través de la publicación periódica del “Tema del Mes”. En el 2007 se publicaron cinco temas.
- Ideas 2007: de manera cuatrimestral, se publican las 10 ideas preseleccionadas para la votación por parte de todos los empleados, con la consiguiente difusión de la idea premiada y el empleado ganador, dotando con 3.000 euros cada premio cuatrimestral, aquellas que obtienen un mayor número de adhesiones. Adicionalmente en este ejercicio se introdujeron tres retos en enero, junio y octubre, que también siguen el proceso de valoración y reconocimiento. En el ejercicio 2007 se ha registrado una participación de 4.281 propuestas.

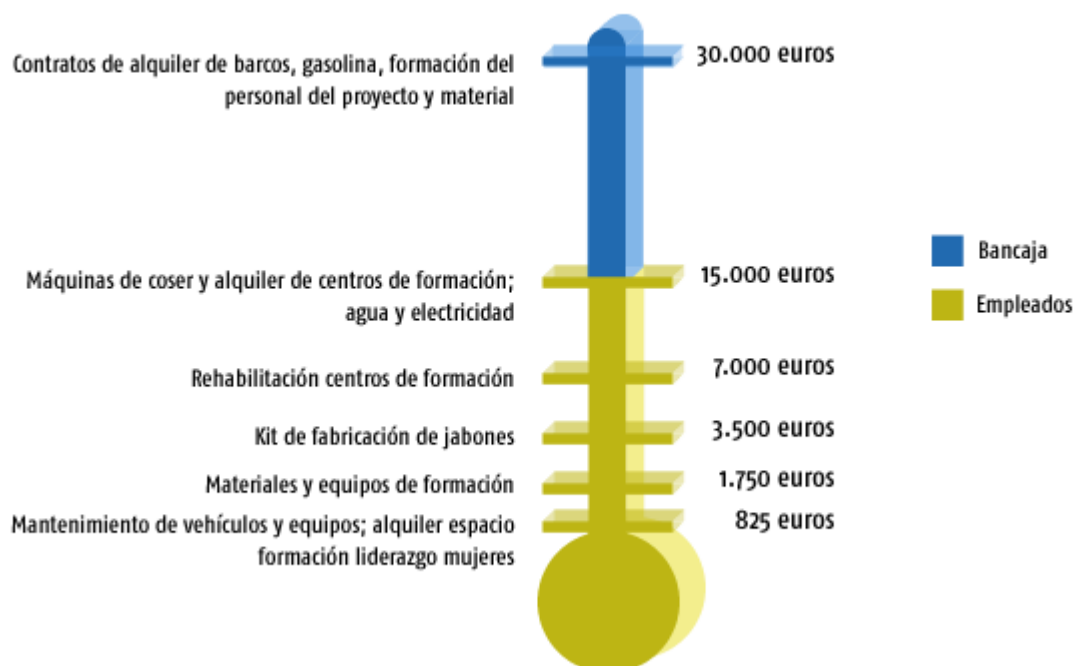
El buzón “Ideas” es el canal de comunicación a través del cual todo empleado, de forma individual, anónima o en grupo, puede proponer acciones concretas que supongan una mejora de la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos y la operatoria de la entidad.

AMPLIAR LA OFERTA DE VOLUNTARIADO A OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS (4.12)

Durante el año 2007, se realizaron las siguientes actividades para los empleados de toda España:

- Campaña: “Vuelvo en 5 minutos”. Repatriación y reintegración de refugiados congoleños. Proyecto realizado en colaboración con ACNUR, Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados, dirigido a mujeres y niños en la República Democrática del Congo, en el que han participado 685 empleados, recaudando 15.164,38 euros, a lo que Bancaja ha colaborado duplicando la cantidad recaudada. En total, 30.000 euros.

TERMÓMETRO SOLIDARIO CON LOS REFUGIADOS



- **Voluntariado Corporativo Cruz Roja - Bancaja.** Durante este año, Bancaja ha firmado un convenio de colaboración con Cruz Roja que posibilita que quién lo desee tenga la oportunidad de realizar acciones de voluntariado con esta reconocida y sólida entidad.

A través de esta iniciativa, se han organizado diversas reuniones en distintas ciudades, en las que Cruz Roja informó de sus líneas de acción así como de los sectores con los que viene trabajando, para que los empleados que lo deseen tengan la oportunidad de conocer con mayor profundidad qué tipo de proyectos se llevan a cabo.

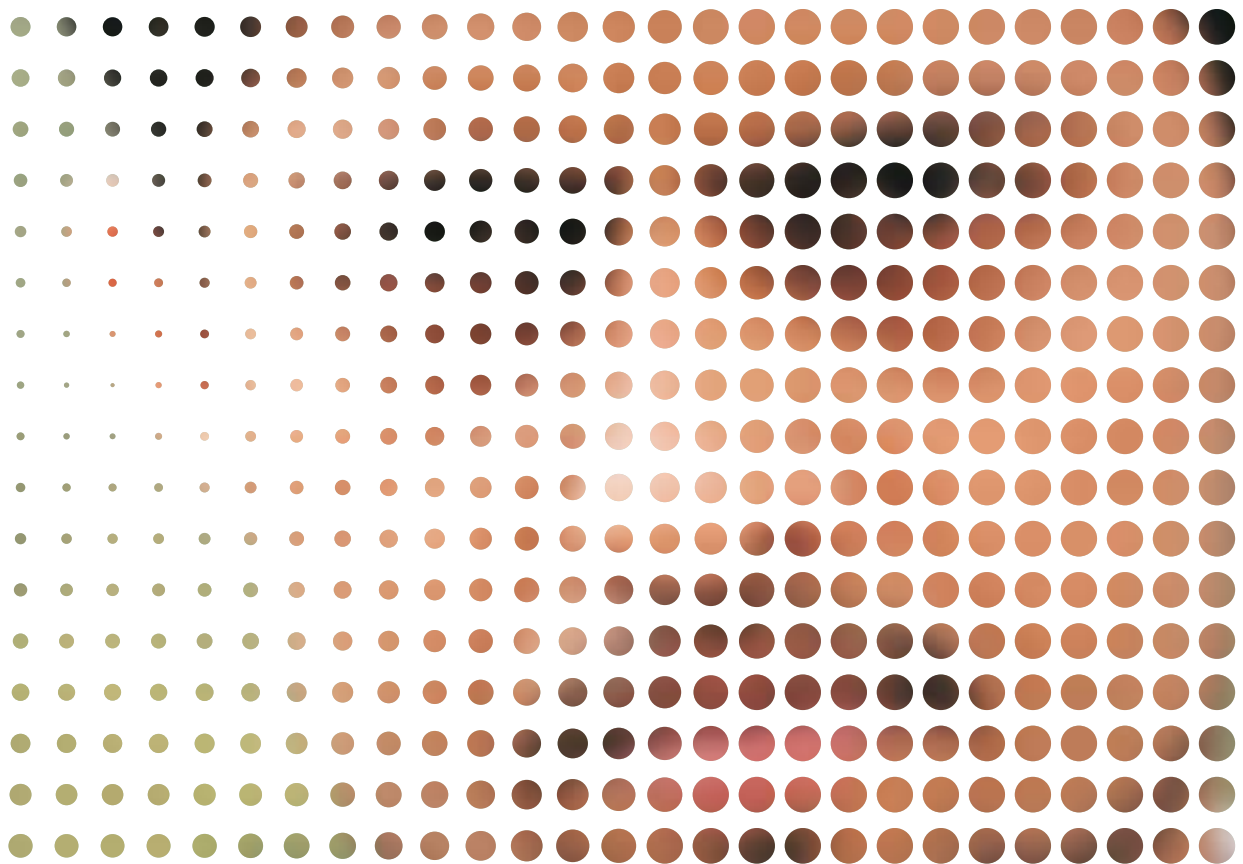
APLICACIÓN DE ACCIONES ENCAMINADAS A LA INTEGRACIÓN EN BANCAJA DE PERSONAS CON MINUSVALÍA (LA13)

Atendiendo al compromiso asumido por la entidad en el ejercicio anterior (“estudio de medidas encaminadas a la integración en Bancaja de personas con minusvalía”), en el 2006 la entidad llevó a cabo un estudio, al objeto de identificar las medidas necesarias para integrar en Bancaja a personas con minusvalía. Como consecuencia del mismo, se definió un plan de actuación y se llevó a cabo una oferta pública para incorporar personas discapacitadas en la plantilla. El proceso de selección no se cubrió por los candidatos.

En el año 2007 se presentó ante el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales la solicitud de declaración de excepcionalidad y la adopción de las medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- El Compromiso Interno
- Código de conducta de los empleados
- Modelo de gestión
- Enfoques de gestión
- Voluntariado corporativo



Nuestro compromiso con la sociedad





NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

6.1 Comportamiento medioambiental

(1.2)(EN26)

Nuestra premisa:
cumplir nuestro fin social, preservando el medio ambiente

Principales avances en 2007

- Segundo mapa del riesgo medioambiental de la cartera crediticia de empresas.
- Aprobación de un Compromiso medioambiental para 2008.
- Puesta en marcha de un sistema de evaluación y calificación del riesgo medioambiental de las empresas financiadas: el *rating* Medioambiental, ligado al *rating* financiero.
- Lanzamiento de un nuevo servicio de asesoramiento y gestión ambiental para empresas.
- Primera certificación UNE-EN ISO 14.001:2004.
- Diseñado un sistema de gestión ambiental para la red de oficinas y servicios centrales.



Integrar las preocupaciones medioambientales en las actividades y en las relaciones con terceros forma parte del modelo de responsabilidad social corporativa de Bancaja

ENFOQUE DE GESTIÓN (4.8)

La posición de Bancaja respecto al medio ambiente, sus compromisos y las líneas de trabajo asumidas, se recogen en la [Política medioambiental](#) definida y aprobada en 2006.

Los objetivos de Bancaja en esta materia se centran, dentro de la organización, en la gestión eficiente y adecuada de los recursos naturales, los residuos y la contaminación; y, a nivel externo, en aquellos procesos que pueden producir indirectamente mayores impactos en el entorno, como son: la financiación crediticia a clientes de economías empresariales, la gestión de la cadena de suministros y aprovisionamientos, y las inversiones de capital.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES, EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS (4.12)(EN1)(EN2)(EN4)(EN8)(EN16)(EN17)(EN22)

Bancaja gestiona los consumos de recursos naturales, vertidos y residuos de la red de oficinas y servicios centrales, con criterios de eficiencia, eficacia y operatividad.

Las prácticas más relevantes relativas a la gestión de materiales son:

Elemento	Prácticas
Papel	No se consume papel blanqueado con cloro.
	Papel procedente de bosques repoblados.
	Se consume papel reciclado con etiquetas Blue Angel y Nordic Swan.
Energía	Limitación de márgenes de temperatura.
	Instalación de puntos lumínicos de bajo consumo y detectores de presencia.
	Aislamiento de ventanas y cierre de puertas entre plantas de edificios.
	Control de consumos y negociación de contratos de suministro estrictamente ajustados a necesidades.
Emisiones	Renovación de equipos de climatización con elementos más eficientes.
	No se instalan equipos nuevos con refrigerante CFC ó HCFC.
	Uso de sustancias refrigerantes respetuosas con el medio ambiente.
	Plan de retirada y sustitución de equipos no adaptados.
Agua	Consumos para uso sanitario y limpieza controlados periódicamente.
	Cisternas con mecanismos de doble descarga.
	Grifos con control electrónico de presencia en Servicios Centrales.
Residuos	Sistema de recogida, destrucción o reciclaje, según el Sistema de gestión ambiental en fase de implantación.

- En cuanto a los residuos generados en oficinas y edificios, se ha elaborado dentro del Sistema de gestión ambiental, una política de recogida selectiva de cara a su reutilización, destrucción o reciclaje.
- En relación al consumo de papel, el punto 15 de *El Compromiso Bancaja*, “No ocultamos ni disfrazamos el coste de nuestros servicios”, iniciado en el último semestre de 2006, ha tenido una incidencia negativa en el consumo de papel, al haberse incrementado los envíos centralizados a clientes. Son comunicaciones que, aunque redundan en la calidad de la información a clientes y en una transparencia que hace a la entidad líder en el sector, han compensado y superado las medidas adoptadas para reducir los consumos de papel descritas con anterioridad.

No obstante, como el eje de toda política se centra en la optimización de recursos, desde Bancaja se están impulsando mejoras en los procedimientos operativos más relevantes, de cara a la reducción del consumo de papel, habiéndose centrando las actuaciones en el ejercicio 2007 en el proceso hipotecario y los modelos contractuales de productos y servicios.

BIODIVERSIDAD Y CAMBIO CLIMÁTICO (EC2)(EN11)(EN12)

Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas.

Todo el vertido de aguas sanitarias se realiza a la red pública de alcantarillado.

La Obra Social es propietaria de dos espacios naturales protegidos, que cuida y reforesta:

Espacio natural	Características	Programas desarrollados
Barranco de Agua Negra (Sierra de Espadán)	75 hectáreas ubicadas en el entorno protegido más grande de toda la Comunidad Valenciana, entre las comarcas del Alto Palancia, el Alto Mijares y la Plana Baja.	Se desarrollan diversas líneas de actuación entre las que destaca la educación medioambiental, habiendo sido visitado el espacio durante 2007 por 981 escolares de 17 colegios.
Barranc dels Horts-Mas Vell (Castellón)	Finca forestal de 670 hectáreas, que forma parte del Lugar de Interés Comunitario "Alt Maestrat," de la Red Natura 2000.	Conserva un bosque monumental relicto de quejigo y carrasca, único en el Estado español, con más de 1.000 árboles, muchos de ellos protegidos por la Ley de Patrimonio Arbóreo de la Comunidad Valenciana. Se desarrollan actuaciones que tienen por objeto la conservación, protección y mejora de la finca, así como la difusión y sensibilización, mediante programas de educación ambiental en los que han participado, en el 2007, 15 colegios, 4 universidades y diversas instituciones, con más de 4.000 personas.

En ninguno de los espacios descritos se desarrollan actividades económicas con fines lucrativos o de explotación.

No se han adoptado medidas específicas en relación a los impactos ambientales derivados del transporte de productos y servicios, o del transporte del personal, por viajes de negocios.

Bancaja tiene en cuenta los posibles impactos que el cambio climático puede tener en las actividades de la organización, en dos vertientes principalmente: los riesgos financieros y de continuidad de negocio que pueda suponer esta cuestión en los clientes a los que se facilita financiación, por su repercusión directa en la solvencia de los mismos; y la correcta gestión de los impactos medioambientales por parte de los principales proveedores.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (4.12)

Bancaja ha definido un Sistema de gestión ambiental de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia **UNE-EN ISO 14.001:2.004** Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos de orientación para su uso, que constituye la base para la progresiva implantación de la certificación ISO 14.001. Dentro de este plan, en 2007 se obtuvo la concesión del primer certificado de Gestión Ambiental para una oficina piloto con la finalidad de extender el modelo a la red de oficinas.

Además, este Sistema tiene como fin fundamental la prevención de la contaminación producida por el desarrollo de nuestra actividad y la mejora continua en ese sentido, con el objeto de preservar el entorno en el que realizamos nuestras actividades.

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON COMPONENTE MEDIOAMBIENTAL (2.2)(4.12)(D1)(D2)(D3)(D5)(7)

Los impactos ambientales de los productos y servicios que comercializa Bancaja no se producen directamente por su uso o consumo, ya que se trata de productos financieros, sino que se derivan de las actividades empresariales de los clientes a los que la entidad facilita financiación crediticia. Es por tanto un efecto indirecto, aunque no por ello menos importante.

Las iniciativas desarrolladas por Bancaja para mitigar estos impactos abarcan tres ámbitos:

1. Financiación de proyectos empresariales relacionados con energías renovables, eco-eficiencia o medio ambiente

- Línea de crédito especial que permite financiar proyectos de inversión en energías renovables. El número de operaciones facilitadas ha ascendido en 2007 a 359, por un importe total de 232.153 mil euros.
- El producto “*Solución Bancaja jóvenes emprendedores*” permite a la entidad ofrecer apoyo financiero a proyectos innovadores, relacionados, entre otras cuestiones, con tecnologías respetuosas con el medioambiente y ecoeficientes. En 2007, 14 proyectos financiados estaban orientados hacia el ahorro energético, el ahorro de los consumos de agua, cultivos ecológicos, etc., por un importe de 1.286 mil euros.

2. Servicios que promuevan el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y el cumplimiento de la legalidad



Bancaja ha lanzado en 2007, en colaboración con Tinsa Consultoría&Medioambiente, “[Servicios Medioambientales](#)”. Con un enfoque integral y diferenciador de la oferta existente, Bancaja ofrece a través de la web de empresas y con carácter exclusivo, un servicio integral de asesoramiento y gestión medioambiental a empresas, autónomos y comercios interesados, sean o no clientes, de una forma ágil, segura y de calidad. Bancaja proporciona de esta forma herramientas que permitan a las empresas adaptarse a las mejores prácticas de gestión medioambiental disponibles, a través de proveedores cualificados.



Con el nuevo *Servicio de Gestión Medioambiental* se ofrece a las empresas herramientas que les permitan adaptarse a las mejores técnicas de gestión medioambiental

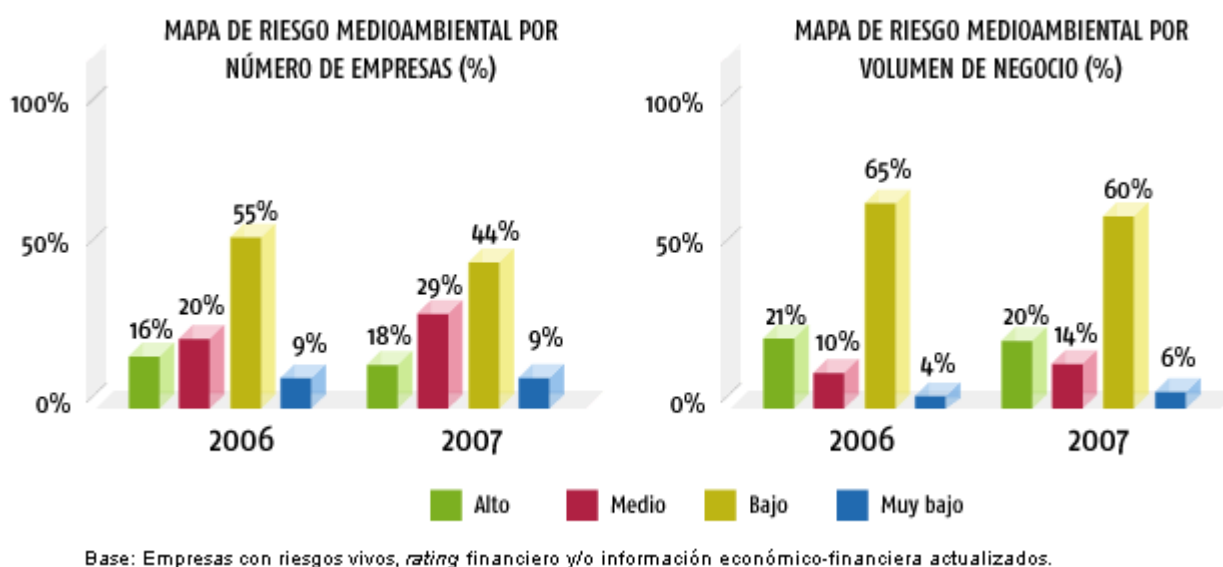
3. Evaluación del riesgo medioambiental de las empresas financiadas

En diciembre de 2007 se puso en producción el *rating* medioambiental de empresas, calificación del riesgo medioambiental de las empresas, en desarrollo de la Política crediticia para la gestión de riesgos medioambientales aprobada en 2006. Se explica con mayor detalle en el apartado siguiente.

EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS FINANCIADAS (3.9)(D1) (D2)(D3)(D5)(1)(2)(3)

(Compromiso 2007) Los aspectos de mayor relevancia en relación con el impacto medioambiental de una entidad financiera son sin duda la necesaria evaluación del riesgo medioambiental de las empresas a las que se financia y la introducción de consideraciones y valoraciones medioambientales en la toma de decisiones.

En este sentido, Bancaja dio en 2006 su primer paso evaluando el riesgo medioambiental potencial de su cartera de inversión crediticia a través de un **mapa de riesgos** medioambientales de los clientes de empresa, en base al cual definió una Política crediticia específica, que se ha implementado en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisiones de financiación en el ejercicio 2007.



El colectivo evaluado en 2007 representaba el 36 % de las empresas con inversión crediticia a 31 de diciembre 2007, y un 50% del volumen de riesgo a dicha fecha, siendo todas ellas empresas con actividades desarrolladas en España, con las que la entidad mantenía inversión crediticia y para la que se disponía de *rating* financiero y/o información económico-financiera actualizada.

En base a los resultados obtenidos en 2007, el nivel de riesgo medioambiental potencial de la cartera de empresas financiadas sigue siendo poco significativo (bajo o muy bajo) en el 66% de la financiación concedida calificada, y en el 53% en cuanto al número de empresas, con un ligero aumento de los porcentajes de la cartera con riesgo medioambiental alto y medio, que han pasado del 31% al 34% en relación al volumen de riesgo calificado, presentando riesgo medioambiental alto un 20%, frente al 21% puesto de manifiesto en 2006.

El riesgo medioambiental evaluado con el mapa de riesgos es un riesgo potencial de nivel básico, obtenido de forma aproximativa y previo al análisis detallado que debe realizarse a través del nuevo *rating* medioambiental de empresas, en vigor desde noviembre de 2007.

El *rating* medioambiental es una calificación crediticia, complementaria al *rating* financiero o de clientes, que pretende evaluar el riesgo medioambiental asociado a una actividad empresarial, a través de un análisis cualitativo de la misma, diseñado en base a una metodología experta que ha sido adquirida a consultores externos. En las operaciones crediticias que obtengan una calificación de riesgo medioambiental de grado medio o alto y presenten mayores volúmenes de riesgo en vigor con la entidad, salvo que su *rating* financiero sea de máxima calidad, deben de ser sancionadas por el estamento superior de riesgos, pudiendo derivarse medidas de mitigación o cobertura específicas, en caso de considerarse necesario.

El número de empresas calificadas con *rating* medioambiental en el periodo comprendido entre la fecha de entrada en vigor de la calificación (27-nov-2007) y 31 de diciembre de 2007, ha sido de 4.565 empresas, que representaban un 10% del la cartera de empresas con riesgo, en vigor al cierre de año, *rating* financiero y estados financieros actualizados.

Dado que el *rating* medioambiental entró en vigor a finales de noviembre de 2007, no se dispone de información sobre su nivel de cumplimiento, habiéndose incluido en los programas de revisión de auditoría interna para 2008.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO (EN28)

No se han producido multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa medioambiental en Grupo Bancaja.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL (D4)(D5)

En el ámbito externo:

- Durante el curso escolar 2007/2008 Bancaja realizó en 95 colegios acciones de formación medioambiental sobre reciclaje, bajo el lema “Enseño a reciclar a mis padres”, en las cuales participaron 23.932 niños de educación infantil y primaria. Bancaja ha invertido en este proyecto 100 mil euros en el ejercicio 2007.
- Se regalaron 82.000 calendarios escolares a jóvenes menores de 14 años titulares de Libreta 1, para sensibilizarles sobre el medio ambiente desde una perspectiva positiva y participativa, detallando los principales problemas con los que se enfrenta el planeta Tierra, pero ofreciendo alternativas para mejorarlo desde un planteamiento infantil y juvenil.
- La Universidad Politécnica de Valencia y el Centro de Investigación en Gestión de Empresas, bajo el patrocinio de Bancaja, han impartido el Curso de Especialista Universitario en “Responsabilidad Social Corporativa”, con el objetivo de capacitar a profesionales sobre los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa desde un enfoque sostenible y socialmente responsable.

En el ámbito interno, en 2006 se ampliaron los contenidos sobre responsabilidad empresarial de la Intranet corporativa, informando de la nueva política medioambiental aprobada por Bancaja e incorporando un manual de buenas prácticas ambientales, con una descripción de las aplicadas por Bancaja.

(Compromiso 2007) En el ejercicio 2007, se han registrado importantes avances en materia de sensibilización y formación de los empleados sobre medio ambiente, siendo las principales novedades del año las siguientes:

- La creación de dos unidades prácticas de aprendizaje en la plataforma de formación *on-line* Platón, al objeto de instruir a los empleados tanto sobre las mejores prácticas para una gestión más eficiente de recursos y residuos por un lado, como para dotarles de los conocimientos necesarios para evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos medioambientales de las empresas a las que se facilita financiación.

2007	Nº empleados	Nº horas formación
La gestión ambiental en Bancaja ⁽¹⁾	417	834
Rating medioambiental de empresas ⁽²⁾	19	57
Total	436	891
% sobre plantilla media	7,57%	--

(1) Unidad práctica de aprendizaje lanzada el 3 de abril de 2007.

(2) Unidad práctica de aprendizaje lanzada el 19 de diciembre de 2007.

- La puesta en marcha de un Buzón de ideas medioambientales, dentro del Canal de ideas, en aras a promover la participación de los empleados en la identificación de acciones que contribuyan a mejorar el comportamiento medioambiental de la entidad. Se han implantado 2 ideas sobre 5 viables de 76 registradas, estando 18 pendientes de análisis.
- Se ha insertado en los mensajes de correo saliente al exterior de Bancaja una cláusula en favor del medioambiente: *No imprimas este correo si no es absolutamente necesario. Piensa en el medio ambiente.*

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE LA CADENA DE SUMINISTROS (1)

Como se describe en el apartado 6.2 posterior, la entidad aprobó en el ejercicio 2006 una Política de compras responsables y un procedimiento marco para la homologación y contratación de proveedores, que establece que aquellos cuyas actividades impliquen riesgo medioambiental o facturen a partir de ciertos importes, deberán cumplir un protocolo específico en el momento de la contratación que incluye, entre otros aspectos, la consideración favorable de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la disponibilidad o próxima obtención de sistemas de gestión medioambiental certificados, el uso y aceptación de protocolos ambientales y clausulados específicos en la contratación.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE BANCAJA

Al objeto de desarrollar la política medioambiental, la entidad aprobó a principios de 2008 un “Compromiso Medioambiental”, con 17 objetivos:

Línea directriz de la política medioambiental	Objetivos 2008
Línea 1: cumplir la legislación y mejorar paulatinamente el comportamiento ambiental de Bancaja.	1 – Definir anualmente un plan de actuación medioambiental (plan 2008).
Línea 2: establecer sistemas para la gestión eficiente de recursos y prevención de la contaminación.	2 – Reducir el consumo de papel en 4,5 millones de folios. 3 – Mejorar la eficiencia energética en reformas y aperturas.
Línea 3: favorecer el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	4 – Evaluar el perfil de riesgo medioambiental básico de la cartera de empresas financiadas y su evolución. 5 – Evaluar el comportamiento medioambiental de las empresas financiadas a través del <i>rating</i> medioambiental. 6 – Promover productos y servicios responsables. 7 – Incorporar clausulado medioambiental en los proveedores homologados en el año.
Línea 4: formar y sensibilizar a los empleados en medio ambiente.	8 – Formar al menos al 25% de los gestores y analistas de riesgos en la evaluación del riesgo medioambiental de empresas. 9 – Formar al menos al 20% de los empleados en la gestión eficiente de recursos. 10 – Promover el uso del Canal de ideas (medio ambiente). 11 – Considerar las ideas recibidas para definir un plan de mejoras ambientales. 12 – Definir procedimiento en compras para garantizar la aplicación de la Política de compras.
Línea 5: fomentar la adhesión de los proveedores al PMNU.	13 – Fomentar la adhesión al PMNU de proveedores homologados en el año.
Línea 6: mantener líneas específicas para proteger y conservar el medio ambiente en la Obra Social.	14 – Mantener el Programa de educación ambiental de la Obra Social. 15 – Cuidar y reforestar espacios protegidos. 16 – Colaborar con instituciones en protección e investigación del medio ambiente.
Línea 7: difundir los compromisos y su nivel de cumplimiento.	17 – Publicar en la web corporativa y en la memoria de RSC la política medioambiental, el compromiso y su nivel de cumplimiento al cierre del 2008.

6.2 Proveedores: beneficios mutuos

(2.5)(2.8)(EC6)(HR2)(HR6)(HR7)(PR1)

Nuestra premisa: beneficios mutuos.

Promover relaciones comerciales sólidas y duraderas, la obtención de beneficios mutuos y la responsabilidad social corporativa

Principales avances en 2007

- En desarrollo la infraestructura tecnológica necesaria para la gestión y control automatizados de la política de compras.
- Creación de página específica en la web corporativa, con información de interés y formulario para acceder a la homologación.
- Tercera encuesta de satisfacción, con una valoración del 8,46 sobre 10 puntos.

Dimensión	2007	2006
Número de proveedores ⁽¹⁾	4.837	4.885
Pagos a proveedores (miles euros) ⁽²⁾	288.553	297.310
Antigüedad media en años ⁽³⁾	2,74	2,61
Concentración máxima por proveedor ⁽⁴⁾	4,14%	3,33%

(1) Proveedores que han facturado en el ejercicio, sin considerar leasing y gastos menores.

(2) Incluyendo impuestos indirectos.

(3) Media calculada en base al total de proveedores considerando desde su primera hasta la última facturación.

(4) Porcentaje máximo pagado a un solo proveedor sobre el total pagado a proveedores.

Aproximadamente, el 63% de los pagos a proveedores tiene la consideración de gasto del ejercicio, el 24% corresponde a inversión y el 13% restante a costes financieros y periodificaciones.

Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas y de la realización de controles de calidad, el contacto con los proveedores es permanente. Durante el ejercicio 2007, Bancaja ha ido incrementando la utilización del sistema de facturación digital implantado en 2005, hasta alcanzar los 259 proveedores, que posibilita así un sistema más rápido, eficaz y seguro del tratamiento de la información, ascendiendo el volumen facturado al 12,3% de los pagos a proveedores efectuados en 2007. El porcentaje de compras pagadas conforme a los términos acordados ha sido del 100% en el ejercicio 2007.

Dado que la actividad de Bancaja se desarrolla en España, al cierre del ejercicio 2007 las compras realizadas por Bancaja fuera de España representaban únicamente el 2,48 % de la facturación total del ejercicio, correspondiendo el 100% a países del ámbito europeo, o de Estados Unidos. En número de proveedores, los localizados fuera de España suponían únicamente el 0,74% del total. Esta situación refleja que el riesgo de vulneración de los derechos humanos, incidentes de explotación infantil o situaciones de trabajo forzado u obligatorio en la cadena de suministros es mínimo. No obstante, el procedimiento aprobado en el ejercicio 2006 para la contratación y homologación de proveedores, que está en proceso de implantación, recoge como criterio general que la relación de Bancaja con sus proveedores estará regida, entre otros aspectos, por el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Proveedores extranjeros ⁽¹⁾	2007	2006
Número	36	70
Volumen de facturación (miles de euros)	7.164	11.500

(1) Domiciliados en países de la Unión Europea o Estados Unidos.

Se mantiene un acuerdo con EDS, líder mundial en servicios tecnológicos y de procesos, para la prestación de servicios principalmente de banca telefónica y de Gestión de procesos financieros (préstamos hipotecarios, tarjetas, etc.). Con una duración a largo plazo, permite una mejora de la productividad y del nivel de respuesta a los clientes, a la vez que se mantiene la calidad del servicio y la flexibilidad ante la demanda. EDS es por tanto un socio tecnológico que pone a disposición de Bancaja todo su conocimiento y las mejores prácticas tecnológicas del mercado.

POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES (1.2)(4.8)(HR2)(HR5)(HR6)(HR7)(D5)(1)

La consideración de los impactos sociales y medioambientales de la cadena de suministro es también uno de los aspectos del negocio de Bancaja de mayor relevancia en el desarrollo del modelo de responsabilidad social corporativa.

Por este motivo, se aprobó en 2006 la política de compras y un documento marco de homologación y contratación de proveedores, por medio de los cuales Bancaja establece los principios, criterios y condiciones que deben regir las relaciones con los proveedores, dicho documento está disponible en la Web de Bancaja.

En materia medioambiental, los proveedores que facturen por encima de un determinado importe y/o cuyas actividades impliquen riesgo medioambiental, deberán cumplir determinados requisitos para ser contratados por Bancaja, considerándose en cualquier caso positivamente la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Las actividades subcontratadas son objetivo específico y prioritario de aplicación.

Los requisitos y condiciones, que contemplan igualmente la necesidad de cumplir estrictamente la legalidad en materia laboral, de seguridad social, fiscal y de salud y seguridad, pueden ser consultados en la página [proveedores](#) de la web de Bancaja, creada en 2007.

El nuevo procedimiento de homologación y contratación de proveedores, aprobado en 2006, se encuentra en proceso de implantación.

Los planes de auditoría interna de 2007 y 2008 incluyen programas de revisión de la política de compras y del procedimiento de homologación y contratación para impulsar la aplicación de la nueva política.

El código de conducta de los empleados incorpora expresamente principios éticos de actuación, para regular cómo deben desarrollarse las relaciones con los proveedores y resolverse los conflictos de interés que pudieran suscitarse en las mismas.

SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES (3.9)(4.16)(4.17)

El resultado de la encuesta realizada a una muestra de 254 proveedores ha puesto de manifiesto que sigue siendo el colectivo que mejor percepción ha mostrado con respecto a la entidad, como puede observarse por la valoración de la relación global del negocio que mantienen con Bancaja, superando de nuevo en el 2007 la calificación de 8 sobre 10.

Evolución de la satisfacción de proveedores ⁽¹⁾	2007	2006
Valoración de la relación global de su negocio con Bancaja (satisfacción de proveedores)	8,46	8,52

(1) Sobre 10 puntos.

6.3 El compromiso social de Bancaja

(1.2)(2.8)(3.9)(4.8)(4.12)(4.13)(4.15)(4.16)(4.17)(EC1)(SO1)(D5)

Nuestra premisa:
contribuir al incremento de la riqueza y desarrollo económico de las áreas en las que actúa Bancaja y mejorar la calidad de vida y el progreso cultural y social de nuestro ámbito de operaciones

Principales avances en 2007

- 72 millones de euros aportados a la Obra Social.
- Ámbito de actuación nacional.
- Importantes reconocimientos externos.

La naturaleza fundacional de Bancaja, como caja de ahorros, y su carácter benéfico-social, implican que la entidad, desde sus orígenes, persigue como único y exclusivo objetivo contribuir a los intereses generales y al desarrollo económico y social de las personas y sociedades con las que se relaciona por su ámbito de actuación.

Bancaja, para cumplir dicho fin, desarrolla permanentemente acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida y al progreso cultural y social de su zona de influencia, a través de su Obra Social. En cumplimiento de este compromiso social, realiza actividades de fomento de la solidaridad, de programas de formación y creación de empleo y de progreso cultural.

Bancaja programa y gestiona su obra social principalmente a través de la **Fundación Bancaja** y la **Fundación Caja Castellón**, las cuales, para alcanzar sus fines, actúan directamente o junto a otras entidades.

Entidad gestora	2007	2006	% variación
Fundación Caja Castellón	6.507	6.348	2,50%
Fundación Bancaja	51.993	40.582	28,11%
Bancaja	13.500	11.070	21,95%
DOTACIÓN TOTAL	72.000	58.000	24,13%

Importes en miles de euros.

La distribución del presupuesto realizado por la Obra Social en el ejercicio 2007 y la evolución registrada respecto a 2006, son los siguientes:

Áreas sociales	2007			2006		
	Recursos destinados	Nº de Centros	Nº. de actividades	Recursos destinados	Nº. de Centros	Nº. de actividades
Cultura	28.219	27	1.199	19.170	27	1.307
Tiempo libre	3.026	10	580	3.370	10	470
Asistencia social	15.097	37	1.414	12.988	38	938
Sanidad	208	1	3	444	1	9
Educación	11.376	7	359	11.922	8	377
Investigación y desarrollo	12.702	2	169	6.624	2	133
Patrimonio histórico-artístico	2.539		34	3.579	--	35
Medio ambiente natural	781	4	51	748	4	81
TOTAL REALIZADO	73.948	88	3.809	58.847	90	3.350

Recursos destinados en miles de euros.

La atención de las demandas sociales y la eficiencia en la gestión de los recursos son los criterios principales aplicados en la administración de los excedentes dedicados a la Obra Social. Bancaja, durante el 2007, destinó un 24% más a Obra Social respecto al 2006, mostrando así su fuerte compromiso con los ciudadanos.

Revisado el Plan estratégico de la Obra Social, que finalizaba en 2007, se ha considerado válido para seguir siendo aplicado, por lo que se ha dado continuidad por dos años más, centrado principalmente en tres colectivos: jóvenes, con acciones que potencian la movilidad internacional de universitarios, la emprendeduría y la participación en materia de acción social, deporte y ocio; inmigrantes, con diversas actuaciones enmarcadas en el Plan de apoyo a una sociedad intercultural, cuyo objetivo es la integración de este colectivo y la sensibilización social ante este fenómeno; y la tercera edad, con programas de contenido sanitario, cultural y asistencial. Todo ello, sin olvidar las actuaciones y apoyo a los servicios y acciones de tipo social, mediante la promoción, entre otras actividades, de distintos concursos, así como la inversión en arte y cultura, investigación, medioambiente y sanidad.

En el capítulo 6.4, se describen con detalle las magnitudes más relevantes de las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos.

A continuación se describen las principales actuaciones dentro de cada una de las líneas del compromiso social.

JÓVENES

Formación y trabajo



Para seguir favoreciendo la movilidad internacional entre los estudiantes universitarios, se han firmado nuevos convenios con distintas universidades del territorio nacional, y se ha dado continuidad a los ya existentes, dentro del **Programa de Becas Internacionales Bancaja**. En total, 48 convenios que permiten a los estudiantes disfrutar de estancias en EE.UU, Canadá, México, Argentina, Asia, Australia, Nueva Zelanda y Europa, recibiendo formación complementaria en la universidad de destino y conociendo países en los que se están desarrollando importantes cambios económicos y sociales, experiencia muy importante en su desarrollo personal y profesional.

Este año, complementando la línea anterior, se ha convocado un nuevo programa que facilita las prácticas formativas y laborales en empresas del extranjero: **Programa de Becas Bancaja Prácticas Laborales**. Esta primera convocatoria se ha dirigido a graduados y postgraduados de la Universidad de Valencia y de la Universidad Politécnica de Valencia, y se ha aprovechado la implantación de oficinas de Bancaja en Londres, Munich, Varsovia, París, Lisboa, Shanghái y Miami para desarrollar dicho programa en las citadas oficinas. Esta línea se completa con la realización de estancias formativas de titulados universitarios en empresas de la Unión Europea, mediante becas Leonardo da Vinci.

Ayudas a la Investigación en diferentes centros de I+D de reconocido prestigio: Fundación Centro de Investigación Príncipe Felipe y Consejo Superior de Investigaciones Científicas, así como las desarrolladas en los hospitales La Fe y Clínico Universitario, en Valencia, y en el Hospital General de Albacete, con el objetivo de estimular el desarrollo de una investigación clínica y biomédica de calidad, que tenga su traducción en la publicación de trabajos en revistas científicas con alto índice de impacto.

Otros proyectos en materia de formación para jóvenes

Premios Bancaja Proyectos Fin de Carrera	131 becas concedidas a estudiantes para la realización de proyectos en empresas e instituciones, codirigidos por profesionales del entorno empresarial.
Campus Excelencia en Fuerteventura	Patrocinio del Área de Educación y Valores del Campus Excelencia en Fuerteventura bajo el lema <i>África: dando futuro al presente</i> .
Talleres didácticos	Visitas guiadas y talleres vinculados a exposiciones con objeto de difundir el arte y potenciar la creatividad.

ACCIÓN SOCIAL

Programa Turismo Solidario. Ha contado con cuatro destinos: Ecuador, Colombia, El Salvador y Nicaragua. El objetivo de este proyecto es sensibilizar a los grupos de viajeros en materia de cooperación al desarrollo y, al mismo tiempo, conocer el país. Para ello, se compaginan visitas turísticas con las iniciativas de desarrollo en los países de destino, en relación con organizaciones sociales de diferentes sectores (salud, educación, desarrollo comunitario, desarrollo productivo, etc.) que trabajan con distintos grupos de población (infancia, juventud, mujer, etc.) e interesándose por los proyectos que tienen en marcha. Se han realizado siete viajes, con una duración de dos semanas cada uno, en los que han participado un total de 70 personas de toda España. Previamente al viaje, se realizaron cursos de formación tanto para coordinadores como para los participantes, así como una jornada de convivencia.



Expedición Tahina-Can Bancaja. Iniciativa coorganizada con la Universidad Autónoma de Barcelona y destinada a fomentar el interés de la comunidad universitaria por la cultura y las costumbres latinoamericanas. Han participado 60 universitarios que han recorrido Cuba durante once días. Este proyecto acerca a los estudiantes españoles al periodismo de viajes, y está estructurado en tres ejes fundamentales: comunicación, cooperación y aventura.

Además, se ha realizado una exposición itinerante por universidades españolas para mostrar un resumen de los trabajos fotográficos de las expediciones Tahina-Can Bancaja. Las Universidades visitadas fueron: Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Sevilla, Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad de Valencia.

• LA OBRA EMBLEMÁTICA - Programa Bancaja Jóvenes Emprendedores

A lo largo de 2007, se han llevado a cabo diversas actuaciones, dentro del programa de apoyo a los jóvenes emprendedores, siendo las más destacadas las que se señalan a continuación:

- Por decimotercer año consecutivo se han convocado los Premios Bancaja Jóvenes Emprendedores, cuyo objetivo es el desarrollo y la puesta en marcha de proyectos empresariales. Se han concedido cuarenta premios, con una dotación de 425.000 euros, en tres categorías: para empresas de base tecnológica, empresas tradicionales y/o sociales y proyectos de empresas.
- También, se ha ayudado a desarrollar las ideas de negocio de este colectivo mediante cursos presenciales y *on line*, totalmente gratuitos, en los que se facilitan los conocimientos necesarios para poner en marcha la empresa. Los cursos *on line* están divididos en básicos y avanzados, que les ayudan a realizar su plan de empresa, contando con una tutoría personalizada.



- Otra línea desarrollada dentro del Programa de apoyo a los jóvenes emprendedores son las **Cátedras Bancaja Jóvenes Emprendedores**, que pretenden impulsar el desarrollo del emprendedor y la creación de empresas desde las propias universidades. También ofrecen formación y fomentan la investigación de temas relacionados con el estudio del emprendedor. Para ello, se han firmado 22 convenios con universidades de toda España, con los que se fomenta el espíritu emprendedor y la vocación empresarial, respaldando las iniciativas emprendedoras y la generación de nuevos proyectos empresariales. Bancaja es la entidad pionera en la creación de estas cátedras para jóvenes emprendedores.

DESARROLLO SOCIAL (EC8)

Plan de Apoyo para una Sociedad Intercultural

El Plan de Apoyo para una Sociedad Intercultural (P.A.S.I.) se puso en marcha en 2001 con la finalidad de apoyar iniciativas tendentes a favorecer la convivencia social entre las personas de distintas razas y culturas, religiones y costumbres. Para ello, se llevan a cabo actividades propias y otras que se desarrollan a través de la continuidad del convenio de colaboración con la Fundación Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (CeiMigra), con el fin de seguir aunando esfuerzos de acuerdo con las prioridades de cada institución. CeiMigra tiene por objeto la información, formación y asesoramiento de la población inmigrante, y el codesarrollo. Estos objetivos son coincidentes con los que persigue el PASI de la Fundación Bancaja, ya en su sexto año de actuación.

En 2007 se firmó un convenio para la cesión hasta el año 2015 de un inmueble en Alfafar (Valencia), propiedad de la Obra Social de Bancaja, para su utilización como Residencia de mediación y codesarrollo para estudiantes de países en vías de desarrollo que, mientras completan sus estudios de doctorado y másters, dedican sus capacidades al servicio de sus conciudadanos fomentando la interacción entre culturas.

Entre las actuaciones realizadas con CeiMigra destacan:

Asesoramiento a inmigrantes	En asuntos laborales y de Seguridad Social, extranjería y educación, familia, proyectos empresariales y autoempleo, proyectos de cooperación y codesarrollo y asociacionismo.
Observatorio, estudios y publicaciones	Labor investigadora y de publicación del Observatorio Valenciano de las Migraciones.
Formación para la mediación y la interculturalidad	Cursos de formación para la mediación intercultural.
Intermediación laboral	Itinerarios personalizados para la búsqueda de empleo, intermediación laboral con empresas y talleres.
Sensibilización	Promoción de cuatro espacios de encuentro intercultural
Cooperación y codesarrollo	Coordinación y gestión de una red de residencias de estudiantes.
Relaciones externas	Actividades necesarias para la conexión con redes nacionales e internacionales que se ocupen de las migraciones.



El deporte como vía de integración social: Copa Bancaja Nuevos Ciudadanos.

En la segunda edición de la competición deportiva que Bancaja dirige a los ciudadanos inmigrantes residentes en la Comunidad Valenciana, han participado dieciséis selecciones de todo el mundo: Argelia, Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Ghana, Honduras, Marruecos, Paraguay, Perú, República Dominicana, Túnez, Rumanía, Senegal, Ucrania y Uruguay, que se disputaron el trofeo.

Otras actuaciones de 2007

Semanas Interculturales	Actividades desarrolladas con universidades y ayuntamientos de toda España.
VI Edición de las Becas Codesarrollo	Convocatoria de ayuda dirigida a estudiantes de países en vías de desarrollo, que cursan sus estudios en universidades del territorio nacional.
Exposición Lejos de Casa	Proyecto de carácter sociológico e histórico documental que muestra a emigrantes españoles que buscaron una vida mejor en otros países.
Taller didáctico intercultural	Proyecto denominado <i>Un País Imaginario</i> , desarrollado en centros escolares con mayor peso de alumnado inmigrante para promover el conocimiento de otras culturas, el diálogo y el respeto a los compañeros.

• LA OBRA EMBLEMÁTICA - Programa de Cooperación Internacional

Dentro de este Programa, se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Desarrollo de la educación universitaria en América Latina**, continuando el programa iniciado hace trece años, con el que se pretende ayudar a países en vías de desarrollo, principalmente El Salvador y Nicaragua, por medio de la mejora de la cualificación profesional, académica y social de jóvenes universitarios. El programa consiste en la concesión de quince becas anuales a jóvenes recién licenciados para la realización de prácticas laborales en Bancaja durante nueve meses. La beca incluye, además de cursar un máster en la Universidad de Valencia, la estancia en una residencia universitaria.
- Concesión de becas a estudiantes con pocos recursos económicos, buenos expedientes académicos y procedentes de zonas rurales alejadas de la capital donde cursan los estudios universitarios, para la estancia y manutención durante la realización de los mismos, en **Residencias Universitarias de la Fundación Bancaja**, situadas en San Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena de Indias (Colombia) y Quito (Ecuador), y en las que los becados se comprometen a realizar labores sociales en su tiempo libre.
- Durante el año 2007 se ha puesto en marcha una **línea de emprendedores** dirigida este año a estudiantes y titulados universitarios de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, que permite disponer de las herramientas necesarias para la puesta en marcha de iniciativas empresariales que faciliten su desarrollo profesional, como vía para la creación de empleo, riqueza y desarrollo social.
- La relación con Centroamérica, específicamente con El Salvador, Nicaragua y México, a través de los becarios que desde hace trece años vienen a hacer prácticas formativas a Bancaja, produjo la petición de distintas organizaciones de esos países de estudiar la posibilidad de recibir **asesoramiento** para proyectos concretos, que ayudaran a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Las ofertas de prejubilación de Bancaja favorecieron que empleados con gran experiencia profesional y formación académica tuvieran tiempo disponible para la realización de actividades, entre otras, de voluntariado. Uniendo estas dos circunstancias, la Fundación Bancaja ha coordinado desde el año 2002 la realización de cursos de formación en marketing, contabilidad, informática, organización y ayuda para iniciativas empresariales u otros, impartidos por voluntarios jubilados de Bancaja, en las comunidades de Perquín, Santa María Ostuma y San Ramón, de El Salvador; en Morelia, capital del estado de Michoacán, en México; y en la Universidad Politécnica de Managua, en Nicaragua.
- Al objeto de erradicar las bolsas de pobreza, contribuir al desarrollo y corregir las desigualdades sociales, la Fundación Latino Grameen, presidida por el profesor Yunus, Premio Nobel de la Paz 2006, junto con Bancaja, está implantando en la República de El Salvador un **programa integrado de microcréditos del modelo Llave en Mano**, que consiste en conceder préstamos sin ningún tipo de garantía ni aval a colectivos con necesidades de financiación, impulsando a las familias a autoayudarse para salir de la pobreza. En 2007 se inició este programa, que finalizará en 2009, y cuyo objetivo general es el de atender a los segmentos de la sociedad salvadoreña más desfavorecidos y colaborar a su desarrollo.

Los mayores

Los problemas de dependencia, las enfermedades emergentes, la necesidad de ocupar el tiempo libre, las oportunidades de formación como protección ante los riesgos de exclusión por la velocidad de los avances tecnológicos son factores tenidos en cuenta, entre otros, por Bancaja para atender las necesidades de este importante y creciente colectivo, por lo que se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Clubes de jubilados: conferencias, talleres ocupacionales y actividades culturales, visitas culturales guiadas, viajes por España y el extranjero.
- Estancias en balnearios con programas de salud, alimentación y mantenimiento físico.
- Formación en nuevas tecnologías y cursos universitarios adaptados a personas mayores.
- Colaboraciones con centros formativos, así como el fomento y apoyo a asociaciones y otras entidades relacionadas con el Área de Tercera Edad.

CULTURA

• LA OBRA EMBLEMÁTICA - Sorolla. *Visión de España*.



Con motivo de la apertura del renovado Centro Cultural Bancaja de Valencia, se ha querido marcar este acontecimiento con otro de gran significación y que tiene un cierto carácter de restitución histórica: presentar, por primera vez en España el monumental conjunto de pinturas que realizó Joaquín Sorolla por encargo de la Hispanic Society de Nueva York. Esta *Visión de España*, dividida en catorce paneles, responde al propósito de fijar una imagen parcial, pero fidedigna, de una realidad española tradicional que se encontraba en trance de desaparecer como resultado de un proceso de transformación económica, social y cultural en los inicios del pasado siglo.

La muestra fue encargada en 1911 a Joaquín Sorolla por el hispanista norteamericano Archer Milton Huntington, para decorar una de las salas de la Hispanic Society de Nueva York, que fundó a principios del siglo XX con el objetivo de dar a conocer la cultura española en Estados Unidos. Esta sala, en un principio proyectada para ser una biblioteca, finalmente quedó convertida en la *Sala Sorolla*. Las obras, que es la primera vez que salen de su emplazamiento, han sido restauradas para la ocasión por un equipo de expertos de Bancaja y la Hispanic Society, durante más de un año. La muestra se inauguró en Valencia en el mes de noviembre e itinerará por diversas ciudades españolas hasta 2009, momento en que los cuadros volverán a Nueva York.



Más de 450.000 visitantes confirman el éxito de Sorolla en Valencia



La Obra Social de Bancaja convoca distintos premios con el objetivo de apoyar a los nuevos artistas y al mundo del arte y la cultura



Premio Bancaja Pintura, Escultura y Arte Digital. El premio, que goza de gran reconocimiento, pretende impulsar las carreras de aquellos artistas que buscan su hueco en el ámbito profesional. No obstante, además de la interesante dotación de los premios, el concurso da la oportunidad de exponer las obras de los participantes en el Instituto de Arte Moderno de Valencia (IVAM), después se exhiben en otros centros de arte. El tema y la técnica son de libre elección. Los galardones establecidos son un primer premio y un accésit tanto en pintura, como en escultura y arte digital.

Premio Bancaja de proyectos para Cortometrajes. Con el objetivo de favorecer la producción cinematográfica, se convoca este concurso dirigido a todas las personas que acrediten residencia en España y tengan en proyecto realizar un cortometraje. En sus siete años de existencia, este galardón ha

alcanzado gran prestigio nacional y ha ayudado a que algunos de los proyectos seleccionados hayan logrado premios en festivales especializados en cortos, incluso en festivales internacionales de cine.



Actos culturales

Son numerosos los actos organizados o patrocinados por la Obra Social de Bancaja. Al igual que las exposiciones, hay otras actividades que registran una gran afluencia de público, tales como conciertos, teatro, deporte y fiestas populares.

De entre todas, destacan los patrocinios al Palau de la Música de Valencia, Fundación Palau de les Arts, Fundación La Luz de las Imágenes, Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana, Fundació Orfeó Català del Palau de la Música, Fundació Gran Teatre del Liceu, Auditorio Nacional de Música de Madrid, Fundación del Teatro Lírico, Teatro Principal de Palma de Mallorca, Fundació Menorquina de l'Òpera, Fundació Municipal de Cine, Institut Valencià de Cinematografia y Teatres de la Generalitat Valenciana.

Por otra parte, la Colección Picasso ha seguido itinerando por diversas ciudades españolas, como Alicante, Elche, Madrid, Ciudad Real, Girona, Granada, Bilbao, Santander, Oviedo, Valladolid, además de Santo Domingo, Cascais y Torres Vedrás, fuera de España.

También cabe resaltar la difusión del arte en la calle con la exposición *Por Amor al Arte*, de Robert Indiana, en la Gran Vía Marqués del Turia de Valencia, formada por 14 esculturas de grandes dimensiones exhibidas al aire libre.

Cultura autóctona

Bancaja sostiene un apoyo decidido a la lengua, deporte y cultura de la Comunidad Valenciana, mediante, entre otras, las siguientes actuaciones:

- el patrocinio de premios literarios en valenciano;
- las subvenciones a *Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua*;
- la ayuda más importante de cuantas recibe el deporte autóctono: *la pilota valenciana*.

OTROS COLECTIVOS/ OTRAS ACTUACIONES (EC8)

Apoyo al Voluntariado

Bancaja, junto con la Fundación Valenciana de la Solidaridad y Voluntariado, creó dos nuevos Centros de Voluntariado en el año 2007, por lo que existen en la actualidad 18 centros repartidos por toda la Comunidad Valenciana. Sus objetivos: impulsar y favorecer las acciones solidarias a través de servicios de mediación entre las ONG y los voluntarios, formación básica para quienes se inician en el voluntariado, subvención de proyectos de voluntariado o la promoción del voluntariado corporativo.

Contra la violencia de género: Tolerancia Cero

La Fundación Tolerancia Cero, impulsada por Bancaja y la Generalitat Valenciana, promueve el compromiso social desde el convencimiento de que la igualdad y el respeto entre hombres y mujeres deben prevalecer. En este sentido, actúa como plataforma desde la que difundir soluciones e influir y concienciar a toda la sociedad, así como dar apoyo económico a las administraciones públicas valencianas con el fin de poner en marcha sus actuaciones en contra de la violencia de género y a favor de la igualdad.

Bancaja también colabora con Cáritas Interparroquial para el funcionamiento de un Centro de acogida para mujeres con niños, en situación de riesgo de exclusión social.

Ayuda a Asociaciones y ONG

Concurso que se convoca anualmente, teniendo como objetivo apoyar a aquellas asociaciones o entidades de interés público y social, dedicadas a actividades de tipo asistencial, benéfico o social. En el ejercicio 2007 se presentaron 1.095 solicitudes, que fueron estudiadas por un jurado evaluador. Obtuvieron ayudas económicas un total de 299 entidades. Los proyectos presentados dirigieron sus acciones a alguno de los siguientes sectores: personas en situación de discapacidad; drogodependencias y alcoholismo; juventud, menores y familia; mujeres en situación de riesgo social; mayores, enfermos de Parkinson, Alzheimer y dolencias mentales; marginación social; minorías étnicas y conservación del patrimonio cultural.

Este compromiso de apoyo se fortaleció con la puesta en marcha de las *Ayudas Financieras a Asociaciones*. Se concedieron 35, con la finalidad de colaborar con las organizaciones sociales de la Comunidad Valenciana a las que la Conselleria correspondiente les ha aprobado una ayuda para la realización de un proyecto, y que han solicitado una operación crediticia para su ejecución, subvencionando esta Fundación hasta cinco puntos los intereses devengados por el crédito.

Millas Solidarias, iniciativa consistente en la ubicación de contenedores de gran formato en distintos barrios de la ciudad. Allí, los ciudadanos podían adquirir su pulsera solidaria o realizar donaciones en una cuenta específica de Bancaja, destinada a ese fin. El objetivo era recaudar ayuda económica para los proyectos humanitarios de *Acción Contra el Hambre* en África, Asia y América Latina, además de convertir la pulsera en un símbolo de solidaridad y compromiso de sus portadores. Se unieron así la solidaridad y el deporte bajo un mismo objetivo: combatir el hambre en el mundo.

Diveraulas

Proyecto educativo destinado a niños y niñas hospitalizados, utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación, iniciado en 2004 con la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, en el Hospital Clínico Universitario, Hospital Dr. Peset de Valencia y Hospital de Sagunto. En 2007 se inauguró la Diveraula del Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva. Entre los objetivos principales que persigue el proyecto se encuentran:

- apoyar psicológicamente a los participantes, para evitar la ansiedad y angustia que provoca la situación de enfermedad;
- brindar un medio de comunicación que les ayude a superar situaciones estresantes, origen de otras patologías, causadas por el alejamiento de su medio habitual;
- estimular sus capacidades cognitivas, emocionales y sociales;
- ayudarles en su desarrollo madurativo, permitiéndole asumir el proceso de la hospitalización en el marco de una integración efectiva con familiares y amigos, para que lo vivan de la forma menos traumática posible;
- adquirir nuevas destrezas tecnológicas que le permitan un empleo fluido de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.






Programa de voluntariado forestal

Partiendo de la conciencia de la necesidad de cuidar los espacios naturales que nos rodean, el **Programa de Voluntariado Forestal**, para la prevención y la vigilancia de incendios forestales en la Comunidad Valenciana, se desarrolla desde 1998. La finalidad es salvaguardar nuestros bosques y, a la vez, procurar la integración de los discapacitados psíquicos quienes, a través de él, pueden convertirse en vigilantes de nuestros parajes. Acompañados de monitores especializados, aprenden a proteger y a velar por la seguridad del medio ambiente. Además, los voluntarios reciben unos cursos de formación (prevención, vigilancia, legislación forestal, entre otros) y sensibilización medioambiental.

Mejora de la accesibilidad para discapacitados

En el ejercicio 2005 se suscribió un acuerdo entre Bancaja y el banco público alemán KfW Bankengruppe, por el que dicha entidad facilitó financiación en el medio y largo plazo con una ventaja en coste respecto al precio de mercado habitual para Bancaja, sujeto al compromiso de traspasar la ventaja en coste a la sociedad o a los clientes. En virtud de este acuerdo, a través de la Fundación Bancaja se han destinado 244 mil euros a la mejora de la accesibilidad para discapacitados en playas y parques, la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios y la adaptación de transporte para este colectivo.

6.4 Balance del compromiso con la sociedad

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2007	QUÉ HEMOS HECHO	
Seguir cumpliendo e informando sobre el Plan Estratégico 2004-2007 de la Obra Social de Bancaja.		
Concluir la incorporación de aspectos medioambientales en la gestión de recursos; implementar la política crediticia definida para considerar riesgos ambientales en el análisis crediticio de empresas; y desarrollar las inversiones de capital.		Apartado 6.1 (2009)
Fomentar la firma de acuerdos con ONG para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.		Apartado 4.1
Continuar ejecutando el plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas.		Apartado 4.2 (2009)
Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos, originarios de otros países.		Apartado 4.1



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).

SEGUIR CUMPLIENDO E INFORMANDO SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO 2004-2007 DE LA OBRA SOCIAL DE BANCAJA (2.8)(4.12)(4.13)(EC8)

En cumplimiento del Plan Estratégico 2004-2007 de la Obra Social, en el ejercicio 2007 se prestó especial atención al control de los objetivos establecidos en él; gracias a esta tarea:

- se han cubierto las demandas sociales identificadas como prioritarias;
- la actividad de la Obra social se ha extendido por todo el ámbito de actuación de la entidad;
- las líneas de jóvenes, el desarrollo social y la cultura han concentrado la mayor parte de los actos de obra social;
- el índice de eficiencia en la gestión de la Obra Social ha mejorado en 0,1 puntos.

Los datos más significativos de la obra social realizada en el ejercicio 2007 son los siguientes:

JÓVENES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas Internacionales Bancaja	48 convenios	Más de 2.900 ⁽¹⁾
Contratos de investigación	7 convenios	30
Premios a emprendedores	1 convocatoria con 40 premios	425 participantes
Cátedra Bancaja Jóvenes Emprendedores	22 cátedras	-
Talleres didácticos en exposiciones	10	41.331
Actividades de ocio	18	Más de 282.000
Bibliotecas universitarias	4	Más de 103.106
Patrocinios deportivos	11	Más de 308.000
Centros deportivos	6	Más de 153.000
Ediciones	14	Más de 26.000
Máster de estudios por la paz	2 cursos	238
Turismo solidario	5 destinos	130

(1) Faltan por fallar 14 convocatorias.

(2) Quedan excluidos los asistentes de los talleres no finalizados: Sorolla. Visión de España y That's not entertainment. El cine responde al cine, a partir de 31/12/07.

DESARROLLO SOCIAL

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Becas de codesarrollo	8 convenios	14
Becas América Latina	4 convenios	15
Centros de voluntariado	18	Más de 1.900 asociaciones
Nuevos ciudadanos (P.A.S.I.):		
- Formación para la mediación y la interculturalidad	5 cursos	165
- Acciones de intermediación laboral	15	855
- Acciones de sensibilización	5 espacios	Más de 2.300
- Puntos de información y asesoramiento	2	Más de 26.000
- Semanas interculturales	12	Más de 40.700
- Publicaciones especializadas	10	7.200
- Exposiciones	2	170.000
Tercera edad:		
- Visitas culturales (programa viajes, visitas culturales y días saludables)	-	9.731
- Talleres, cursos y actividades varias	-	142.268
- Cursos formación Internet	-	248
Diveraulas	4	2.578
Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro y ONG	2 concursos	332 ayudas
Residencias de estudiantes codesarrollo	8	142
Centros de acogida para mujeres	2	48 plazas

CULTURA

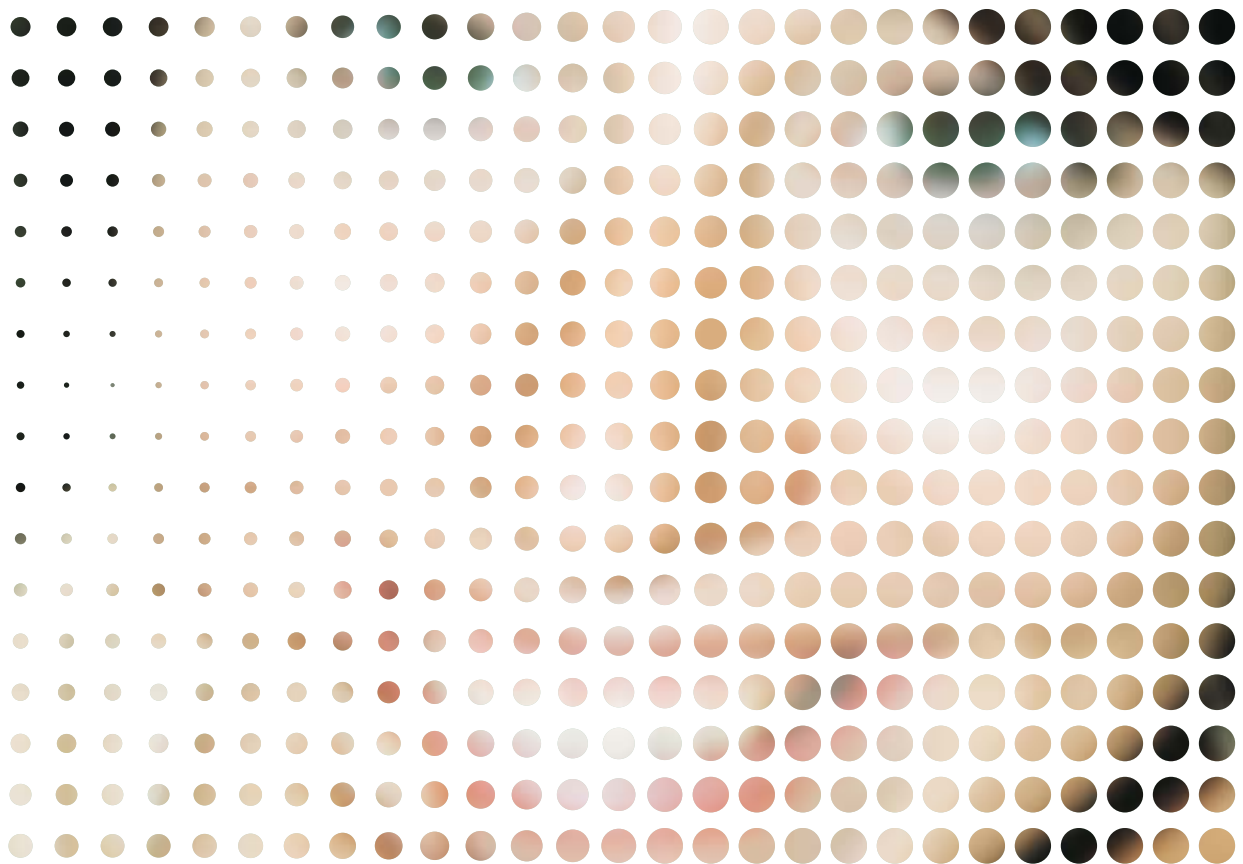
Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Exposiciones organizadas o patrocinadas	89	Más de 1.700.000
Ediciones de carácter cultural	10 ediciones	332.500 ejemplares
Actos culturales y deportivos de carácter popular	en 306 poblaciones	Más de 1.100.000
Conferencias	102	15.500
Premios artísticos y literarios	6 convocatorias 25 premios	751 participantes

OTRAS ACTIVIDADES

Concepto	Número acciones o instalaciones	Beneficiarios o asistentes
Aulas informáticas	9	2.085
Ciberotecas	10	Más de 123.000
Ciberoteca.com	Más de 111.600 textos	1.603.058 visitas
Espacios naturales propiedad de la Obra Social	2	4.981 visitantes
Portal Bancaja OBS	-	4.109.975 consultas
Prevención incendios forestales	14 unidades	3.672 salidas de voluntarios
Escuelas de naturaleza	3	9.706

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- Compromiso ambiental
- Proveedores
- Obra Social



Nuestro compromiso con
los inversores





NUESTRO COMPROMISO CON LOS INVERSORES

7.1 Su confianza nos hace crecer

(1.2)(4.8)

**Nuestra premisa:
su confianza nos hace crecer.**

Principales avances en 2007

- Cumplimiento anticipado del Plan estratégico 2004-2007.
- Grupo Bancaja se ha consolidado como uno de los grandes grupos financieros españoles.

Bancaja, de acuerdo con sus objetivos estratégicos a largo plazo, persigue desarrollar un crecimiento rentable y sostenido, que permita mantener unos adecuados niveles de solvencia y eficiencia, a través de una adecuada diversificación de las líneas de negocio a nivel de Grupo, para ser uno de los principales operadores financieros del mercado español y una entidad de referencia en el sector, asegurando simultánea y permanentemente el cumplimiento del fin social. Este es nuestro compromiso con los inversores.

Las actuaciones de Bancaja en este ámbito, se caracterizan por:

- ofertar una cartera diversificada de instrumentos de deuda en distintos plazos y de titulizaciones por tipología de segmentos o carteras crediticias;
- continuar desarrollando un modelo de negocio, a través de una adecuada diversificación del riesgo, que nos permita combinar crecimiento y calidad en parámetros de solvencia, rentabilidad, eficiencia y servicio a nuestros clientes;
- mantener unos adecuados cauces de comunicación con los inversores, a través de un departamento específico para atender a los mismos;
- facilitar el acceso a información financiera de nuestra entidad y las emisiones en vigor, dando una información útil, veraz, transparente y actualizada.

INFORMACIÓN PARA INVERSORES

Bancaja mantiene actualizada periódicamente la siguiente información de interés para los inversores en la web de la entidad:

- informes financieros trimestrales;
- presentaciones a analistas e inversores;
- detalle de emisiones en vigor;
- resultados de las revisiones anuales de calificaciones crediticias por agencias de *rating*;
- cauces de comunicación con inversores;

- órdenes del día y acuerdos adoptados por la Asamblea General;
- informes anuales de la entidad y de Grupo Bancaja;
- hechos relevantes y comunicados de interés;
- Estatutos, Reglamento de Elecciones y reglamentos de funcionamiento de los órganos de gobierno;
- sala de prensa.




Bancaja, además, mantiene cauces de diálogo y comunicación permanentes y específicos con sus inversores y analistas:

- *roadshows*;
- encuentros periódicos con inversores institucionales;
- Departamento de relaciones con los inversores;
- sindicato de obligacionistas.

7.2 Balance del compromiso con los inversores

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2007

QUÉ HEMOS HECHO

Finalizar el Plan Estratégico 2004-2007 y desarrollar nuevas líneas estratégicas que permitan mantener un crecimiento apoyado en adecuados parámetros de solvencia, eficiencia y rentabilidad.	
Continuar los desarrollos internos para adaptar la gestión de riesgos a las mejores prácticas sectoriales y a las exigencias normativas (adaptación a BIS-II de la regulación española en solvencia).	
Seguir ofreciendo un abanico amplio y diversificado de programas de titulización y de emisiones, que permitan dar una amplia oferta a inversores actuales y potenciales de la Entidad.	



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).

FINALIZAR EL PLAN ESTRATÉGICO 2004-2007 Y DESARROLLAR NUEVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS QUE PERMITAN MANTENER UN CRECIMIENTO APOYADO EN ADECUADOS PARÁMETROS DE SOLVENCIA, EFICACIA Y RENTABILIDAD (1.2)(2.9)

El entorno actual, condicionado por la ralentización del mercado inmobiliario en España, la fuerte reducción de la actividad en los mercados institucionales de liquidez y el repunte de la morosidad en el sector financiero, introduce un reto a la gestión de las entidades financieras.

Bancaja, con la culminación del plan estratégico vigente hasta 2007, ha establecido las bases para afrontar el reto que plantea el entorno económico actual, condicionado por la ralentización del mercado inmobiliario en España, la fuerte reducción de la actividad en los mercados institucionales de liquidez y el repunte de la morosidad en el sector financiero, orientando la actividad para el ejercicio 2008 hacia un enfoque de negocio prudente, basado en:

- **crecimiento equilibrado**, mediante la venta de productos de mayor vinculación y valor añadido, apoyado en el “cuidado del cliente”, desarrollado a partir de *El Compromiso Bancaja*;
- **mantener la estrategia de marca como elemento de diferenciación**;
- **priorizar la rentabilidad sobre el crecimiento**, mediante una apropiada gestión de los precios y contención de los gastos;
- **realizar una adecuada gestión de la calidad de las inversiones**, con el fin de mantener una adecuada posición de liquidez, rentabilidad y solvencia.

Estos objetivos estratégicos son comunicados con total transparencia en la información corporativa que se publica en <http://www.bancaja.es>, y se informa periódicamente de su evolución a las partes interesadas a través de la actualización permanente de la información para inversores que se ofrece en la web corporativa. La consecución de estos objetivos permitirá a la entidad dar respuesta eficaz a las expectativas depositadas por los inversores en Bancaja.

Especial relevancia tiene también la constitución en el ejercicio 2007 de Bancaja Inversiones, SA, sociedad *holding* a la que Bancaja ha contribuido con sus principales participaciones en sociedades cotizadas (6,03% de Iberdrola, 5,66% de NH Hoteles, 5,00% de Enagas y 38,33% de Banco de Valencia). Por su parte, Picton, S.à.r.l. (una filial del Grupo Guggenheim) y Deutsche Bank han aportado, vía ampliación de capital, 1.355 millones de euros. Tras dicha operación, Grupo Bancaja ostenta una participación del 70% en Bancaja Inversiones SA, correspondiéndole el resto a los nuevos socios minoritarios. Con esta transacción, que supone la demostración de la confianza que entidades líderes en el sector depositan en Bancaja, la entidad se asocia con instituciones de referencia para fortalecer su negocio de inversiones, incidiendo en la disciplina y la transparencia de mercado.

CONTINUAR LOS DESARROLLOS INTERNOS PARA ADAPTAR LA GESTIÓN DE RIESGOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS SECTORIALES Y A LAS EXIGENCIAS NORMATIVAS (ADAPTACIÓN A BIS-II DE LA REGULACIÓN ESPAÑOLA EN SOLVENCIA) (4.11)

Bancaja mantiene como criterio general una “política prudencial”, entendida en sentido amplio como aquella que garantice el mantenimiento de un adecuado nivel de recursos propios, que permita asegurar su solvencia y cubrir holgadamente los diferentes tipos de riesgo a los que la entidad está sometida por el desarrollo de su actividad.

Los principales riesgos inherentes en los negocios del grupo se detallan en profundidad en el [Informe anual](#) de 2007. En relación al ámbito de la sostenibilidad, los sistemas de gestión se diseñan:

Asegurando un crecimiento sostenible de la entidad	A 31 de diciembre de 2007, el ratio de solvencia del Grupo, siguiendo criterios BIS, es del 12,95%; el ratio Tier 1 en del 8,16%, situándose el Core Capital en el 6,66% de los activos ponderados por riesgo.
Contribuyendo a la gestión segura del negocio	La función de riesgos de Bancaja cuenta con una serie de herramientas avanzadas que complementan el exhaustivo conocimiento de los clientes y mercados en los que opera la entidad. Las políticas de mitigación de riesgos en la entidad se fundamentan en una correcta evaluación de los mismos y en la utilización de elementos que permitan su reducción, como son la obtención de garantías suficientes que aseguren la absoluta recuperación de las operaciones facilitadas, el diseño y ejecución de planes de acción que reduzcan los riesgos identificados, el establecimiento de límites, etc.
Fomentando las políticas de crecimiento sostenible	Con el objetivo de facilitar a nuestros clientes la adecuación a la legislación medioambiental e incorporar nuevos factores cualitativos de evaluación de riesgos, que refuercen el conocimiento de los clientes y permitan minimizar posibles incidencias en su solvencia.
Garantizando el mantenimiento de relaciones no oportunistas con los clientes	La gestión del riesgo en Bancaja parte de una serie de principios que, entre otros elementos, se sustentan en la consideración de aquellos aspectos éticos que permiten garantizar la independencia e imparcialidad de los procesos de calificación y asignación de nivel de riesgo.

SEGUIR OFRECIENDO UN ABANICO AMPLIO Y DIVERSIFICADO DE PROGRAMAS DE TITULIZACIÓN Y DE EMISIONES, QUE PERMITAN DAR UNA AMPLIA OFERTA A INVERSORES ACTUALES Y POTENCIALES DE LA ENTIDAD (2.5)

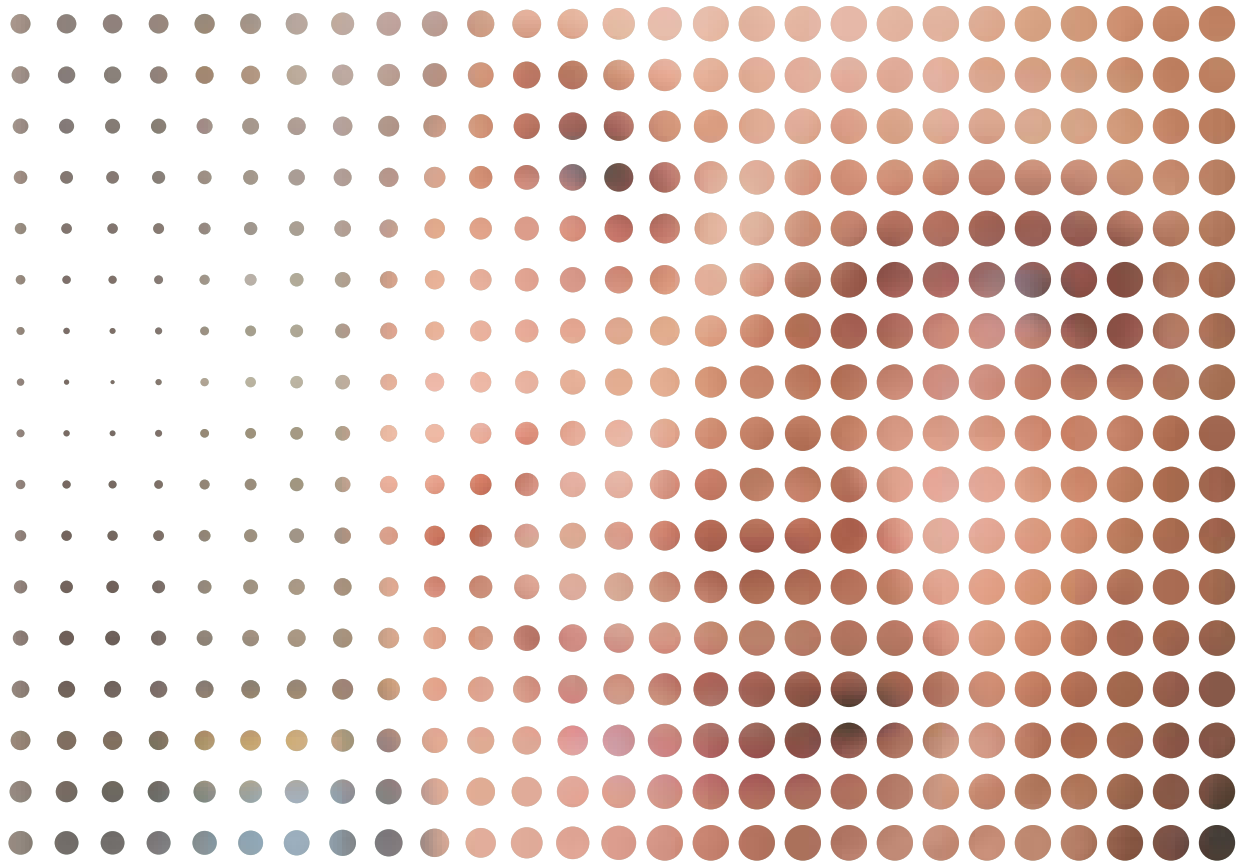
A pesar de las turbulencias y crisis en los mercados de capitales durante el 2007, Bancaja ha continuado con una presencia destacada en los mercados de bonos y titulización para la ejecución de su Plan de Financiación 2007, siendo, una vez más, uno de los principales emisores españoles y una referencia en el mercado europeo de titulización, demostrando la confianza que los inversores tienen depositada en la entidad.

La entidad emitió deuda senior y titulizaciones, con una buena acogida en el mercado. Como novedad, en el ejercicio 2007 se realizaron colocaciones privadas a inversores aprovechando la notoriedad del nombre de Bancaja como emisor, así como la emisión de cédulas hipotecarias, tanto en solitario como en formato multicontribuido. Bancaja participó también en operaciones de mercado primario y en distribución de renta fija privada a clientes institucionales.

El detalle de las emisiones realizadas en 2007, puede consultarse en el [Informe anual](#).

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- [Estrategia](#)
- [Gestión del riesgo](#)
- [Información para inversores](#)



Nuestro compromiso con las
instituciones y el buen gobierno





NUESTRO COMPROMISO CON LAS INSTITUCIONES Y EL BUEN GOBIERNO

8.1 Instituciones: buen gobierno y transparencia

(4.9)(4.10)(4.11)(4.12)

**Nuestra premisa:
colaborando creamos valor.**

Principales avances en 2007

- Adaptación a la nueva normativa MiFiD, relativa a los mercados de instrumentos financieros, con un elevado impacto en clientes, empleados y tecnología.
- Mantenimiento y gestión de los convenios suscritos con instituciones públicas, destinados a la financiación de vivienda protegida, apoyo a la Pyme, fomento de empleo y ayuda al ciudadano para su incorporación a la sociedad de la información.

GOBIERNO CORPORATIVO (2.3)(4.1)(4.4)(4.5)(4.6)(S05)

Concluida la autorregulación voluntaria de los órganos de gobierno y de apoyo de la entidad, las principales líneas de trabajo desarrolladas en 2007 para cumplir los objetivos fijados se han dirigido a:

- adaptarse a las exigencias de la Ley 47/2007, de reforma del Mercado de Valores, relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID), que ha supuesto importantes modificaciones organizativas y operativas, nuevas medidas de protección y clasificación de los clientes y un elevado esfuerzo formativo;
- continuar reforzando la formación del personal en materia de blanqueo de capitales y medidas anticorrupción;
- mantener los sistemas que garanticen la transparencia y comunicación interna y externa de la entidad.
- cumplimiento y adaptación a la normativa vigente;
- desarrollo y consolidación de la función de cumplimiento normativo.

Además de la estructura y régimen de funcionamiento de los órganos de gobierno y órganos de apoyo de Bancaja, descritos ampliamente en el [Informe de Gobierno Corporativo](#) de Bancaja, que se publica anualmente en la web corporativa de la entidad y en la web de la CNMV, existen determinadas áreas, departamentos y funciones clave para garantizar el ejercicio de una actividad responsable:

Auditoría Interna	El departamento de Auditoría, dependiente de Presidencia, audita todas las áreas de la organización, incluyendo Fundaciones y empresas participadas, donde la participación de Bancaja lo permite.
Órgano de Control del Blanqueo	Órgano independiente nombrado por el Consejo de Administración. Define políticas, comunica operaciones y fomenta la formación en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación terrorista.
Unidad de Prevención de Blanqueo	Unidad soporte del Órgano de Control de Blanqueo, dependiente de la dirección de Auditoría. Es responsable de trasponer normativa vigente y acciones para la prevención, detección y control de operaciones sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo internacional, a través de la red financiera de Bancaja.
Órgano de Control de Reglamento Interno de Conducta	Órgano de control, que tiene por función velar por el cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito del Mercado de Valores así como por el cumplimiento del propio Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, aprobado por Bancaja.
Comité de Riesgo Global	Órgano cuyas funciones fundamentales son verificar y supervisar metodologías, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos; controlar el cumplimiento de los objetivos de solvencia a partir del perfil de riesgos de la entidad e informar al Comité Ejecutivo de Dirección de la gestión global del riesgo bajo el nuevo marco de Capital (BIS II). El departamento de Gestión Global del Riesgo actúa como soporte de dicho Comité.
Comité del Código de Conducta de empleados	Órgano de control que tiene por función interpretar los criterios que se contienen en el Código de Conducta, mantener su actualización y servir de canal de comunicación para resolver cualquier duda. También será el receptor, depositario y transmisor de las comunicaciones y autorizaciones requeridas por el Código. Adscrito al Área de Recursos Humanos, está compuesto por cinco miembros de Recursos Humanos, Negocio, RSC, Operaciones y Auditoría.
Función de Cumplimiento Normativo	Órgano de verificación del cumplimiento de la normativa, que evalúa los procedimientos establecidos y valora las medidas adoptadas para hacer frente a las deficiencias observadas. Adicionalmente asesora a los responsables en la toma de decisiones.
Comité de Responsabilidad Social Corporativa	Órgano interno de trabajo y coordinación integrado por los responsables de las principales áreas y actividades de la entidad, con las funciones de proponer y coordinar la política de la entidad en materia de responsabilidad empresarial, transparencia y gobierno corporativo, actuando el departamento de responsabilidad social corporativa como soporte de dicho Comité.

Bancaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*. La entidad forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que es un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones públicas.

El sistema retributivo de los órganos de gobierno y de la alta dirección de Bancaja, se determina como se detalla a continuación:

- Los cargos en órganos de gobierno tienen carácter honorífico y gratuito y solamente podrán devengar dietas por asistencia a reuniones, según lo estipulado en los Estatutos, así como por desplazamiento.
- La estructura retributiva de la alta dirección tiene dos componentes: el relacionado con la posición que desempeñan y otro personal, vinculado a su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización. Se estudia el mercado de referencia a efectos comparativos. Los directivos que representan a Bancaja como consejeros en sociedades del Grupo no perciben dieta ni retribución alguna por dicha actividad.

La Comisión de Retribuciones es informada, en virtud de lo establecido en el Reglamento por el que se rige, de la política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo de primer nivel. También es informada de las dietas por asistencia a reuniones y desplazamiento para los miembros de los órganos de gobierno, y para los consejeros de las empresas participadas con la mayoría del capital social.

La Comisión de Retribuciones eleva sus conclusiones al Consejo de Administración de Bancaja.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN (SO2)(SO3) (SO4)(D4)(1)

En el Grupo Bancaja se observan rigurosamente normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas desleales y de blanqueo de capitales, recogidas principalmente en el Código de conducta de empleados, en el Estatuto del consejero y en el del comisionado, en el Reglamento interno de conducta en el ámbito del Mercado de Valores y en la normativa y procedimientos de Prevención del Blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

Bancaja, como entidad de crédito española y caja de ahorros radicada en la Comunidad Valenciana, está sujeta en su actividad a la supervisión del Banco de España, y bajo el protectorado de la Generalitat Valenciana respectivamente, quien actúa a través del Instituto Valenciano de Finanzas para canalizar las relaciones de comunicación e información.

La entidad efectúa informes con periodicidad mensual al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) y de forma puntual ante cualquier operación sospechosa o hecho susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales o financiación terrorista.

Entre las actuaciones más destacadas hay que citar la constante adaptación de los procedimientos operativos internos a los cambios normativos y la actualización continua de la formación de los empleados sobre prevención de blanqueo de capitales. En cuanto a las acciones formativas para la prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción, hay que destacar la enseñanza presencial tanto en el Curso de Acogida del módulo básico como en el de acceso a la función de director. Adicionalmente, este año se ha reforzado el catálogo formativo con una nueva Unidad (UPA), que presenta las actualizaciones más relevantes en esta materia. Dicha formación se realiza mediante *e-learning* y es uno de los aspectos que se verifican en los programas de auditoría interna.

El número total de empleados que han realizado la formación obligatoria en blanqueo de capitales ha sido:

Formación en prevención del blanqueo de capitales	2007	2006
Número de empleados	2.389	2.399
% directivos	22,35%	20,93%
% sobre plantilla media	41,57%	43,67%
Horas de formación	11.504	11.452

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, siendo competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2007 no se han concedido operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

El departamento de Auditoría Interna de Bancaja ha auditado durante 2007 un total de 409 oficinas, que suponen el 36,91% de las existentes a 31 de diciembre de 2007. En el alcance de sus revisiones se incluye el análisis de los riesgos crediticios concedidos, sin que se hayan detectado casos relevantes relacionados con la corrupción. Asimismo, se han realizado exámenes externos, de los sistemas de prevención de blanqueo de Bancaja.

CONTROL INTERNO

En aplicación de la normativa que regula la actividad de Bancaja, cuando se ha detectado algún incumplimiento de la misma, se han adoptado las medidas disciplinarias correspondientes.

CUMPLIMIENTO Y ADAPTACIÓN NORMATIVA (S08)

Los hechos más destacados durante el año 2007 en esta materia se deben a la adaptación de la entidad a la Ley 47/2007, relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID), la Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la Ley 6/2007, que modifica la Ley del Mercado de Valores, en materia de ofertas públicas de adquisición y de la transparencia de los emisores, y la Ley 41/2007, sobre Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero.

Asimismo se ha realizado una auditoría del soporte informático en el que descansan todos los sistemas diseñados para la prevención del blanqueo y se han establecido las medidas oportunas para mejorar los procedimientos y Órgano de Control Interno del Reglamento Interno de Conducta.

Durante el ejercicio 2007 no se ha incurrido en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas relacionadas con:

- tratados, convenios o declaraciones internacionales y normativas de carácter nacional, subnacional, regional o local;
- acciones legales incoadas contra la organización, mediante el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos o mecanismos nacionales de resolución de conflictos supervisados por las autoridades gubernamentales.

COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES Y PROYECTOS DE BANCA CORPORATIVA (1.2)(2.2)(2.7)(2.8)(EC8)(2)(6)(7)(11)

Además de los convenios con las administraciones públicas detallados en el capítulo 4.1 precedente, entre las actuaciones del año 2007 se ha mantenido la colaboración en las líneas destinadas a facilitar los medios financieros a aquellos colectivos necesitados o que requieren financiación subvencionada para su desarrollo.

Por otro lado, en banca corporativa se seleccionan proyectos que, además de ser rentables y presentar un riesgo adecuado a los parámetros establecidos en Bancaja, comporten la mejora y el respeto del entorno medioambiental o supongan un avance de las condiciones sociales y de calidad de vida de diferentes colectivos de ciudadanos.

Los destinos principales en las operaciones de banca corporativa se centran en proyectos que en un caso faciliten la comunicación y desplazamientos de los ciudadanos, o bien, posibiliten un mayor desarrollo económico de las zonas en las que se llevan a cabo, a través de la modernización de sistemas de suministro de elementos tan importantes como son el agua, o la energía.






Las magnitudes de los proyectos significativos financiados durante el ejercicio 2007, fueron:

Finalidad	Importe total del proyecto	Financiado por Bancaja
Salud	19.000	9.500
Comunicaciones	852.000	33.000
Desarrollo del medio rural	97.778	12.750
Recursos naturales	525.120	18.320
Energía	1.562.600	33.629
TOTAL	3.056.498	107.199

Importes en miles de euros

8.2 Balance del compromiso con el buen gobierno

(4.11)(4.12)

A QUÉ NOS COMPROMETIMOS EN 2007	QUÉ HEMOS HECHO
Adaptarse al nuevo código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.	 Nota 1 (2008)
Diseñar un sistema de gestión de indicadores.	 (2008)
Continuar difundiendo los principios del PMNU e informar del progreso de Bancaja.	 Apartado 3.3
Publicar los informes anuales de Gobierno Corporativo, Servicio Atención al Cliente y Responsabilidad Social Corporativa.	
Difundir la política de cumplimiento de Bancaja.	



Compromiso cumplido al 100%.



Compromiso realizado parcialmente o en curso al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).



Compromiso incumplido o no iniciado al cierre del ejercicio 2007 (se indica fecha prevista de finalización).

Nota 1: Compromiso no iniciado debido a que la CNMV no ha publicado el código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros, habiendo recomendado dicho organismo aplazar la aplicación del nuevo código para sociedades cotizadas, hasta el 2008.

PUBLICAR LOS INFORMES ANUALES DE GOBIERNO CORPORATIVO, SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (4.9)(4.10)

Se ha difundido a través de la web corporativa de Bancaja durante el año 2007:

- el tercer informe del Servicio de Atención al cliente, aprobado por el Consejo de Administración de la entidad;
- el tercer informe de Gobierno Corporativo de Bancaja, aprobado por el Consejo de Administración de la entidad por unanimidad;
- el tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa, sobre el desempeño social, económico y medioambiental de la entidad, conforme a las directrices de la nueva guía de GRI de 2006, conocida como G3, con un nivel de aplicación A+. La memoria fue sometida a un proceso de verificación externa conforme a las normas de verificación ISAE3000 y AA1000AS;
- la tercera comunicación de progresos en la implantación de los principios suscritos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

DIFUNDIR LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO EN BANCAJA

La función de Cumplimiento Normativo se creó en Bancaja en el ejercicio 2006, constituyéndose la Unidad de Cumplimiento Normativo en ese mismo año.

La Unidad de Cumplimiento Normativo, tiene como funciones:

- la gestión efectiva del riesgo de cumplimiento y su vigilancia;
- la fijación y comunicación de la política de cumplimiento;
- asesorar en relación con factores generadores de cumplimiento normativo;
- la formación de empleados en esta materia;
- la identificación, medición, control y evaluación del riesgo de cumplimiento.

Las materias objeto de control de mitigación de riesgo por parte de la Unidad de Cumplimiento Normativo son, inicialmente, aquellos bloques normativos especialmente sensibles al riesgo, es decir la prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos personales, la normativa relacionada con los mercados de instrumentos financieros, las normas de conducta en los mercados y la adaptación a la nueva normativa en las materias enumeradas.

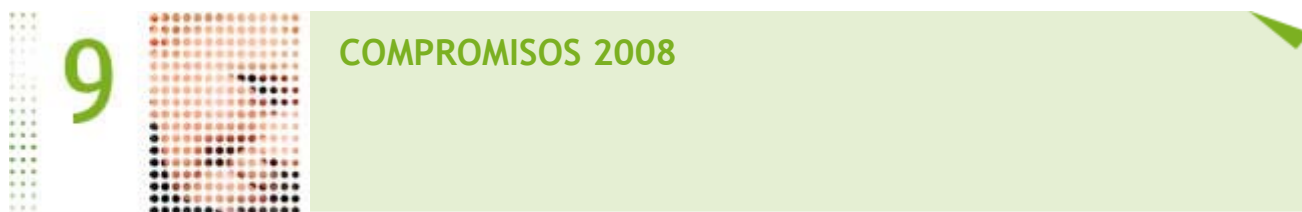
Entre las iniciativas realizadas para difundir la política de cumplimiento en la entidad cabe destacar:

- inclusión en la Intranet y también en la web corporativa de enlaces al rincón del inversor de la CNMV y al defensor del cliente bancario del Banco de España;
- iniciativas para favorecer la formación de los empleados de la entidad, en normativa específica aplicable a entidades financieras, derivadas de la Ley del Mercado de Valores;
- impulso en la adecuación a normativas de reciente publicación, y de nuevos productos.

Páginas web de www.bancaja.es relacionadas:

- [Cómo se rige Bancaja](#)
- [Informe de gobierno corporativo](#)
- [Códigos de conducta](#)
- [Informes anuales de responsabilidad social](#)



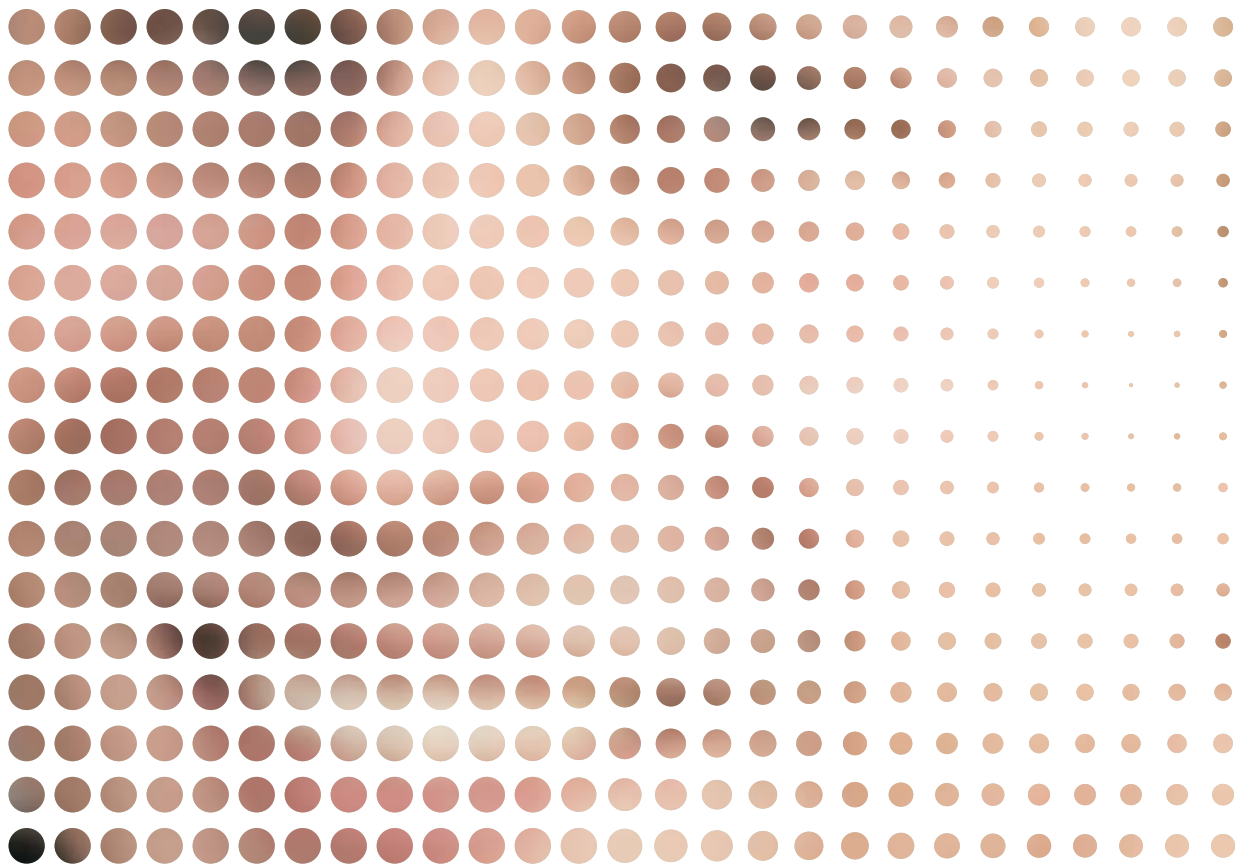


(4.17)

De qué forma ha dado cumplimiento Bancaja a los compromisos asumidos para el 2007 en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente a 2006, ya ha sido detallado en los apartados precedentes del presente informe.

Los compromisos de Bancaja para el 2008, están orientados por las nuevas líneas estratégicas definidas para el próximo ejercicio 2008 -centradas en un crecimiento equilibrado-, y refuerzan la orientación hacia los clientes, los empleados, el entorno social y el medioambiente.

GRUPO DE INTERÉS	ACTUACIONES DESTACABLES EN 2008
CLIENTES	Seguir cumpliendo e informando sobre <i>El Compromiso Bancaja</i> .
	Desarrollar nuevos compromisos con los clientes.
	Nuevas acciones de mejora, como consecuencia de las encuestas de clientes y el seguimiento de marca.
	Reducir el porcentaje relativo de incidencias que llegan al Servicio de atención al cliente.
EMPLEADOS	Seguir cumpliendo e informando sobre el <i>Compromiso Interno</i> .
	Desarrollar nuevos compromisos con los empleados.
	Nuevas acciones de mejora como consecuencia de la 3ª encuesta de clima laboral.
	Mantener la participación de los empleados a través de los canales existentes.
	Apoyar los proyectos de las ONG en las que participan los empleados.
	Aplicación de medidas encaminadas a la integración social de minusválidos.
SOCIEDAD	Continuar con los objetivos de formación permanente del personal en materia medioambiental.
	Informar sobre el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2008-2010 de la Obra Social de Bancaja.
	Profundizar en la integración de los aspectos medioambientales dentro de la organización.
	Fomentar la firma de acuerdos con ONG, para aumentar la oferta de tarjetas solidarias.
	Continuar ejecutando el plan para la eliminación de barreras arquitectónicas en la red de oficinas.
	Continuar financiando proyectos dirigidos a potenciar el autoempleo de nuevos ciudadanos a través de los Préstamos solidarios.
INVERSORES	Continuar fomentando la financiación de proyectos empresariales de jóvenes emprendedores a través de la línea de apoyo Solución Bancaja jóvenes emprendedores.
	Cumplir el Compromiso medioambiental 2008, e informar a la sociedad.
	Ante la situación actual en los mercados internacionales de liquidez, adaptar la gestión estructural de liquidez de Bancaja, basada en instrumentos de medio y largo plazo, hacia un enfoque que permita, mediante la adquisición en autocartera de las emisiones realizadas, la gestión a corto plazo de la liquidez, hasta la normalización de los mercados.
	Mantener un adecuado nivel de solvencia y eficiencia, en línea con la evolución media del sector.
PROVEEDORES	Completar los desarrollos internos para adaptar la gestión de riesgos a las mejores prácticas sectoriales y a las exigencias normativas (adaptación a BIS-II de la regulación española en solvencia).
	Finalizar el desarrollo de una herramienta integral de gestión de los proveedores.
INSTITUCIONES Y BUEN GOBIERNO	Adaptarse al nuevo código unificado de buen gobierno para Cajas de Ahorros.
	Concluir un sistema de gestión de indicadores de desempeño.
	Continuar difundiendo los principios del PMNU.
	Publicar los informes anuales institucionales del Servicio de Atención al cliente, Informe Gobierno Corporativo, Informe de Progreso en la implantación del PMNU, Informe de RSC.
	Establecimiento de nuevos controles y verificaciones de la política general de cumplimiento de la entidad.





ANEXOS

Anexo I: Participar

(2.4)(3.4)

Para Bancaja, la participación de sus grupos de interés en la definición y mejora de su modelo de responsabilidad social corporativa es fundamental, ya que permite, por un lado, mantener un diálogo franco para conocer sus inquietudes y expectativas y, de otro, obtener información respecto al cumplimiento de los compromisos, de los que Bancaja informa de manera rigurosa y periódica.

Bancaja quiere facilitar la participación de sus grupos de interés, pero también animar a los ciudadanos y organizaciones a que colaboren con ella. La participación puede ser tanto activa -a través de la integración y cooperación en los distintos proyectos-, como pasiva -facilitando ideas, sugerencias, quejas, etc-. Ambas son positivas y beneficiosas y sirven a Bancaja en su objetivo de mejora continua.

Aquellos lectores que deseen información adicional a la que se reseña en este informe, pueden ponerse en contacto con la sede social de la entidad, situada en:

Bancaja
C/Caballeros, 2
12001 - CASTELLÓN DE LA PLANA

O con el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, situado en:

Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
Bélgica 4,
46021 - VALENCIA
rsc@bcj.gbancaja.es

También nos interesa conocer su opinión acerca de este informe, para poder mejorarlo en futuras ediciones. Por favor, cumplimente el [formulario disponible](#) en la web de Bancaja, www.bancaja.es, en el apartado de Información corporativa/Responsabilidad social.

Anexo II: Principios para la elaboración de este informe

(3.5)

MATERIALIDAD

Para Bancaja, la adecuación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa al principio de materialidad establecido por el GRI es un objetivo presente en todo el proceso de elaboración de la memoria anual, de forma que la información ofrecida refleje aquellos aspectos e indicadores cuyos impactos sociales, ambientales y económicos producidos por la entidad, podrían ejercer un influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, y viceversa.

Los procedimientos aplicados para garantizar la importancia y relevancia de los contenidos difundidos se basan en un proceso iterativo, en el que participan tanto los grupos de interés y colaboradores cualificados externos, como los responsables de las distintas áreas de la entidad, cuya información es crítica para el informe. En concreto:

Fuentes externas	Fuentes internas
<p>Los múltiples mecanismos de diálogo descritos en el capítulo 3.2 con los grupos de interés y partes interesadas con los que Bancaja interactúa, revelan a la entidad los aspectos y expectativas principales que, en relación a la organización y a su actividad, les interesen. Por otro lado, la adecuación del presente informe a la guía de indicadores sociales, ambientales y económicos generales y específicos para el sector financiero, establecidos como principales por el GRI, asegura a los usuarios de la información la consideración de todos los riesgos, impactos y oportunidades más relevantes en el contexto de la sostenibilidad, al haber sido establecidos por un organismo de referencia internacional, permitiendo además la necesaria comparación con empresas homólogas del sector. Adicionalmente, se realiza, con carácter previo a su publicación, una revisión integral del informe y sesiones de trabajo con un analista externo cualificado -Fundación para la ética de los negocios y de las organizaciones, ETNOR-, al objeto de evaluar de forma objetiva la materialidad y relevancia de la información, los grupos de interés considerados, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad. El formulario “tu opinión cuenta” sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa habilitado en la web corporativa, permite valorar la opinión de los usuarios de la información sobre su contenido, extensión e interés. Como novedad, en 2007 se realizó un estudio específico de materialidad sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Bancaja, desarrollándose 5 dinámicas con clientes, empleados, sindicatos, proveedores y representantes de la sociedad civil.</p>	<p>El proceso de recopilación de la información susceptible de publicación, considera como fuente fundamental la estrategia, cultura, políticas, procesos, compromisos asumidos públicamente, planes, factores y riesgos críticos que hacen posible el éxito y sostenibilidad de la entidad. Una vez recopilados los contenidos, se realiza un análisis y evaluación cualitativos por parte de los miembros del Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, quienes representan a siete áreas básicas de la actividad. El análisis realizado permite contrastar la relevancia de los datos e información recopilados. Respecto a la información financiera, la materialidad se determina en base a los mismos criterios aplicados por la entidad para la elaboración del Informe anual.</p>

Respecto al formulario “tu opinión cuenta”, puesto en marcha por primera vez en el ejercicio 2006, que permite conocer y evaluar qué opinión les merece a los distintos grupos de interés y usuarios la memoria publicada por Bancaja, la participación de los usuarios ha aumentado en 2007 un 39%, sin que se hayan detectado temas relevantes de mejora.

Las principales conclusiones y aspectos de mejora puestos de manifiesto en el estudio específico de materialidad realizado en 2007, y la respuesta dada por Bancaja, se describen en el capítulo 3.2 del presente informe.



Análisis de materialidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa

La Fundación ETNOR, para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones, tiene como finalidad esencial promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Fruto del convenio que ETNOR mantiene con Bancaja, durante el año 2007 se ha colaborado de manera continuada con el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.

En concreto, una de las tareas que ETNOR ha llevado a cabo ha sido la colaboración en el análisis de materialidad de la Memoria que ahora se presenta, examinando, tal y como se indica en el GRI, "aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés."

Para llevar a cabo esta tarea se han desarrollado dinámicas con grupos de interés (clientes, proveedores, trabajadores y sociedad), a través de las cuales se obtuvieron las principales expectativas e intereses razonables en relación con la Responsabilidad Social de BANCAJA.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez leída la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007 que presenta BANCAJA, la Fundación ETNOR opina que:

- El proceso de participación de los grupos de interés implementado por BANCAJA para determinar la información relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa es adecuado para determinar la materialidad de la presente Memoria.
- La información que aparece en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa es, tal y como recomienda el GRI:
 - o Exhaustiva: refleja los impactos sociales, económicos y ambientales significativos para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de BANCAJA.
 - o Equilibrada: presenta la información en un formato que permite a los grupos de interés ver las tendencias positivas y negativas, enfatizando dicha información de manera proporcional a su importancia relativa.
 - o Comparable: permite a los grupos de interés comparar la información sobre el desempeño económico, ambiental y social de BANCAJA en relación con su desempeño en años anteriores y sus objetivos.
 - o Precisa: contiene información suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de BANCAJA.
 - o Clara: expone la información de manera comprensible y accesible para los grupos de interés.

Todo lo expuesto facilita que los grupos de interés de BANCAJA puedan tener elementos e información suficientes sobre los avances hechos por la entidad en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ayudando así a que puedan adoptar sus propios juicios y valoraciones.

Valencia, 04 de marzo de 2008

Domingo García – Marzá
Catedrático de Ética de la Empresa de la
Universitat Jaume I de Castelló
Director de Proyectos de la Fundación ETNOR

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (4.15)(4.16)

Para la identificación de los grupos de interés detallados en apartado 3.1 precedente, se realizaron en la entidad como consecuencia de la definición del Plan Estratégico 2004-2007 y de la puesta en marcha del modelo de Responsabilidad Social Corporativa, diferentes análisis internos por parte de la Alta Dirección y sesiones de trabajo monitorizadas por consultores externos especializados. Anualmente se contrasta su validez y vigencia, con motivo del seguimiento de las líneas de actuación en la implementación de ese modelo, recabándose adicionalmente la opinión de un asesor externo cualificado.

Los procesos de participación, programas de inclusión y mecanismos de diálogo establecidos y desarrollados por Bancaja para conocer, entender y atender las expectativas e intereses razonables que los grupos de interés tienen depositados en la entidad, son la base fundamental que posibilita el éxito de la visión, la identidad corporativa, de la estrategia y del modelo de Responsabilidad Social Corporativa; y determinantes para delimitar el contenido de la presente memoria. Se describen ampliamente en el capítulo 3.2.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD (1.2)

La creciente demanda por parte de la sociedad, de comportamientos empresariales que contribuyan a generar valor, no sólo en el ámbito económico-financiero tradicional, sino también en el laboral, social y ambiental, motivó que Bancaja asumiera a finales de 2004 un compromiso explícito con la sostenibilidad entre sus objetivos estratégicos, al comprender que sus objetivos sociales fundacionales debían ser reforzados para poder dar respuesta a las nuevas expectativas de la comunidad.

El concepto de responsabilidad empresarial de Bancaja descrito en el capítulo 3, se manifiesta explícitamente no sólo en la misión, visión y cultura de la entidad, sino también en los planes estratégicos definidos para orientar sus actuaciones en el corto y medio plazo, como se constata en los planes estratégicos de Bancaja y de la Obra Social.

Para su definición y la nueva estrategia de marca iniciada en el ejercicio 2004, se realizaron diversos estudios que permitieron a Bancaja identificar no sólo su posicionamiento, sino también sus fortalezas, debilidades y valores intrínsecos, en base a los cuales se establecieron los objetivos, atributos de identidad y enfoque estratégico, que permitieran situar la marca Bancaja como una referencia en el sector financiero nacional, con una propuesta de valor para el cliente, traducido en beneficios funcionales objetivables y en beneficios emocionales reconocibles. A partir de estos análisis surgieron:

- por primera vez, objetivos en materia de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social corporativa, orientados a la consecución de un crecimiento rentable, a la vez que sostenible;
- nueva marca e identidad corporativa centrada en el “cuidado eficaz del cliente” y en el mensaje identitario “si no es bueno para ti, no es bueno para nosotros”;
- nueva cultura corporativa y el modelo de gestión;
- *El Compromiso Bancaja* y el *Compromiso Interno* para beneficiar a los clientes y a los empleados, como respuesta tangible e inmediata a la promesa del cuidado eficaz.

EXHAUSTIVIDAD (2.8)(3.1)(3.2)(3.3)(3.6)(3.7)(3.8)(3.9)(3.10)(3.11)

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los principios y directrices expuestos por *Global Reporting Initiative* (GRI) en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.0 (G3), así como en el Suplemento del sector de servicios financieros (borrador sujeto a revisión pública *Revised Supplement for Public Comment*).

Para la determinación de la cobertura del informe ha sido utilizado el “Protocolo de límites conforme a la GRI”.

En el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja 2006, las actividades, productos y servicios de la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, y las actividades de sus Fundaciones (Fundación Bancaja y Fundación Caja Castellón), delimitaban la cobertura del informe.

En 2007, atendiendo a la recomendación del auditor externo formulada en la opinión correspondiente al Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, “Ampliar gradualmente el perímetro del informe para incluir todos los aspectos relevantes de las empresas del Grupo Bancaja”, Bancaja ha delimitado el alcance de la información, basándose en las empresas y sociedades que conforman el Grupo, sobre las que, ejerciendo Bancaja control o influencia relevante, el impacto en sostenibilidad pueda ser potencialmente significativo, siendo la cobertura y límites, los siguientes:

- **Empresas sobre las que se ejerce control y negocios conjuntos:** han sido incluidas en la cobertura del presente informe aquellas empresas dependientes y los negocios conjuntos en las que Bancaja ostentaba al cierre del ejercicio una participación de capital directa superior o igual al 50%, con las siguientes especificidades por segmentos de negocio:

- **Financieras:** han sido incluidas la totalidad de las sociedades financieras instrumentales (Bancaja International Finance Ltd; Bancaja Eurocapital Finance Ltd; Bancaja Capital, S.A., Bancaja Emisiones, SA; Bancaja US Debt, SA) utilizadas para realizar emisiones de deuda en mercados nacionales e internacionales, con la garantía del único socio, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja. Se aporta información sobre el desempeño económico y social (sociedad) en el Anexo III, ya que estas sociedades carecen de plantilla y su impacto ambiental es nulo. No se ha incluido en el perímetro de este informe a Banco de Valencia, SA dado que dicha sociedad no está incluida ni en el sistema de gestión ni en el sistema de *reporting* de la responsabilidad corporativa de Bancaja. No obstante, en el Informe anual de Grupo Bancaja se informa de dicha entidad a nivel narrativo como sobre sus impactos económicos ampliamente.
- **Seguros:** se informa a nivel narrativo de todas las empresas que conforman el grupo asegurador en el Informe anual de Grupo Bancaja. La información sobre enfoques de gestión y desempeño de Aseguradora Valenciana, SA se publica anualmente en la [memoria de sostenibilidad del Grupo Aviva](#), por lo que se remite a dicha publicación para conocer los impactos relevantes en sostenibilidad de la compañía de seguros, ya que las políticas implementadas en Aseval se corresponden con las publicadas por el Grupo Aviva en base a los contratos entre Aviva y Bancaja. Ello no es óbice para que en Aseval se adopten ciertos compromisos de Bancaja para el negocio asegurador, dada la relación existente con los clientes, que son comunes. La información sobre el desempeño operativo ofrecida en el Anexo III del presente informe para este segmento de negocio corresponde al Operador de Banca Seguros vinculado al Grupo Bancaja, mediador de seguros, por ser la única sociedad significativa a efectos de sostenibilidad.

- **Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva y Patrimonios** (en adelante Gestoras): se ofrece información a nivel narrativo en el Informe anual de Grupo Bancaja de las empresas que conforman el grupo Bancaja Gestión de Activos, SL (Arcalia Patrimonios AV SA y sus sociedades dependientes, Bancaja Fondos SGIIC SA, e Invercalia Gestión Privada SA). La información relativa al desempeño operativo en sostenibilidad, se recoge en el Anexo III del presente informe.
- **Inmobiliarias:** dado que este es el segmento de negocio con mayores impactos en sostenibilidad, fundamentalmente medioambientales, no recogidos en el Informe anual de Grupo Bancaja, como entidad matriz, la entidad ha impulsado la asunción de un compromiso propio con la sostenibilidad, de las sociedades que conforman el Grupo Inmobiliario y la publicación de una memoria de sostenibilidad específica para informar, conforme a GRI, de todos aquellos ámbitos y aspectos relevantes en esta materia, por lo que se remite a la [memoria del Grupo Inmobiliario](#), que complementa la información narrativa y de desempeño económico que recoge el Informe anual de Grupo Bancaja. No obstante, ha sido incorporada en el Anexo III del presente informe, cierta información considerada más relevante, de forma resumida.
- **Otras sociedades:** en el segmento de servicios, se ofrece información sobre el desempeño operativo de Bancaja Viajes, que complementa la información narrativa y sobre desempeño económico que ofrece el Informe Anual de Grupo Bancaja. El resto de sociedades en las que se ostenta una participación directa igual o superior al 50% del capital social, esto es Grupo Bancaja Centro de Estudios SA, Bancaja Inversiones SA y Bancaja Participaciones SL, no tienen un impacto significativo directo en cuestiones de sostenibilidad.

- **Influencia significativa:** las empresas asociadas no han sido objeto de cobertura en el presente ejercicio, por motivos de eficiencia.

Cabe destacar que la nota 1.7 de las Cuentas Anuales Consolidadas al cierre de 2007, sobre el “Impacto medioambiental” de las empresas que conforman Grupo Bancaja, pone de manifiesto que “dadas las actividades a las que se dedican fundamentalmente las entidades integradas en el Grupo, éstas no generan un impacto significativo en el medio ambiente. Por esta razón, en las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2007 no se desglosa ninguna información relativa a esta materia”.

Es voluntad de la entidad continuar ampliando progresivamente la cobertura del informe, en la medida en que los impactos en sostenibilidad de las empresas que conformen en cada momento Grupo Bancaja sean significativos y sea viable su incorporación, atendiendo a criterios de eficiencia.

Salvo que se especifique lo contrario, los datos incluidos cubren el período anual comprendido entre el 1 de enero de 2007 y 31 de diciembre de 2007. En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2006, al objeto de garantizar la exhaustividad y la posibilidad de comparación. La memoria anterior más reciente corresponde al ejercicio 2006.

Han sido utilizados, en la medida en que eran aplicables, los Protocolos de Indicadores de GRI.

Los cambios en los métodos de valoración registrados en el 2007 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2006 se deben únicamente a la homogeneización de la información interanual, afectando básicamente a criterios de segmentación de clientes y a la mejora progresiva de los criterios de medición de consumos medioambientales y laborales, básicamente.

CALIDAD Y POLÍTICA DE VERIFICACIÓN (3.13)

Bancaja tiene presentes, a lo largo de todo el proceso de recopilación y presentación de la información, los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en la presente memoria y un nivel de transparencia efectivo.

Bancaja cuenta con mecanismos eficaces para garantizar la fiabilidad y veracidad de la información incluida en esta memoria. Por una parte, las áreas que proporcionan información cualitativa y cuantitativa para ella están sometidas a los procesos habituales de supervisión y verificación por parte de auditoría interna.

Asimismo, la memoria de responsabilidad social corporativa 2007 de Bancaja ha sido verificada por segunda vez por el mismo auditor externo independiente de las Cuentas Anuales.

Bancaja ha sometido a verificación por parte de Deloitte SL, su nivel de autocalificación (véase Anexo IV), que ha sido corroborado por la firma auditora como A+. El informe de verificación externa puede consultarse en el Anexo VI del presente informe.

Adicionalmente, el nivel de autocalificación ha sido revisado por GRI, que ha concedido al informe la máxima calificación: A+.

LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA (3.7)

La entidad ha realizado un importante esfuerzo para recopilar la información. En este proceso se implicó directamente a los directivos responsables de las principales áreas de Bancaja, a sus equipos y a las empresas dependientes de Grupo Bancaja. La información recabada ha permitido dar respuesta a la mayor parte de los indicadores centrales de GRI (ver Anexo IV).

Como parte de su compromiso de responsabilidad social corporativa, Bancaja quiere continuar mejorando la información aportada a sus grupos de interés a través de este informe y otros medios, y se compromete a mejorarla año tras año. Aquí cabe mencionar que el lector podrá encontrar información adicional en www.bancaja.es, el Informe anual y el Informe de Gobierno Corporativo 2007, disponibles ambos en el sitio Internet de Bancaja antes mencionado.

El Anexo IV incluye también la correspondencia de información de los indicadores del suplemento GRI para el sector financiero, así como la correspondencia de los compromisos del Pacto Mundial con los indicadores GRI.

Anexo III: Indicadores de desempeño

(2.8)(3.9)

A continuación se detalla información correspondiente a determinados indicadores de desempeño, exigidos por GRI, complementando la información cualitativa recogida a lo largo del presente informe.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción				Notas
EC1	Valor económico directo generado y distribuido				
	Grupo		Bancaja		
	2007	2006	2007	2006	
VEDG	5.187.099	4.005.415	3.895.549	3.191.391	
a) Ingresos	5.187.099	4.005.415	3.895.549	3.191.391	
VED	4.165.419	2.808.639	3.229.550	2.278.116	
b) Costes de explotación ⁽¹⁾	337.124	300.918	249.542	223.508	
c) Salarios y prestaciones de los empleados	501.547	473.667	357.775	337.883	
d) Proveedores de capital ⁽²⁾	3.073.431	1.582.738	2.464.077	1.348.954	
e) Administración (España) ⁽³⁾	170.317	379.316	75.152	295.771	
f) Inversiones en la comunidad	83.000	72.000	83.000	72.000	
VND	1.021.680	1.196.776	655.999	913.275	

Importes en miles de euros.

Fuente: Estado T1 (Cuenta de pérdidas y ganancias reservada) para Bancaja y Cuenta de Resultados Pública y Reservada para el Grupo Bancaja.

(1) Las comisiones percibidas son consideradas ingresos y las pagadas como coste de explotación.

(2) Se han considerado los intereses y cargas asimiladas, al considerarse como ingresos los intereses y rendimientos asimilados brutos, en vez del margen de intermediación.

(3) Las cifras de Bancaja incluyen el gasto por el Impuesto sobre Beneficios y las contribuciones y tasas; en el Grupo, se incluye únicamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios.

Desglose del presupuesto realizado de la Obra Social	Grupo	
	2007	2006
Regalos y donaciones a instituciones benéficas ⁽¹⁾	195	193
Renuncia a ingresos y comisiones en especie ⁽²⁾	0	12
Asociaciones con la comunidad, afiliaciones y suscripciones ⁽³⁾	44.572	35.454
Costes de gestión ⁽⁴⁾	16.964	15.038
Inmovilizado	12.217	8.150
Total	73.948	58.847

Importes en miles de euros.

(1) Incluye cesión de uso de instalaciones o recursos para actividades benéficas.

(2) Donaciones consistentes en no cobrar intereses o comisiones a organizaciones benéficas o colectivos desfavorecidos.

(3) Contribuciones económicas, inversiones estratégicas, afiliaciones o suscripciones a asociaciones de la comunidad o sin ánimo de lucro.

(4) Esta cantidad incluye comisiones de mantenimiento de las cuentas ONG (2,18 mil euros) y comisión de apertura y diferencia del tipo de mercado con el tipo preferencial de los préstamos solidarios (6,47 mil euros).

Otras inversiones/donaciones en la comunidad	Grupo	
	2007	2006
Contribución en especie de personal voluntario ⁽¹⁾	1,45	n.a.
Renuncia a ingresos y comisiones en especie ⁽²⁾	8,65	n.d.
Total	10,10	--

Importes en miles de euros.

(1) Horas laborales destinadas a voluntariado.

(2) Esta cantidad incluye comisiones de mantenimiento de las cuentas ONG (2,18 mil euros) y comisión de apertura y diferencia del tipo de mercado con el tipo preferencial de los préstamos solidarios (6,47 mil euros).

Indicador	Descripción	Notas
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades de la organización, debido al cambio climático	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [63-64](#) del presente informe.

Conscientes del elevado impacto sobre el entorno económico, social y medioambiental de la actividad urbanística e inmobiliaria, Bancaja Hábitat asumió en el ejercicio 2006 una estrategia de compromiso con la sostenibilidad, alineada y complementaria a la de Bancaja, de la que se informó ampliamente en el Informe de Responsabilidad Social 2006. Con ella, se propone aplicar y poner en marcha las mejores prácticas disponibles en los diversos ámbitos en los que se actúa, más allá de las obligaciones legales que el vigente marco normativo en materia de urbanismo y territorio impone. Desde Bancaja Hábitat se considera que los principios de desarrollo sostenible deben integrarse en todas las actuaciones como un elemento vertebrador de una estrategia de diferenciación que garantice, por un lado, la viabilidad y la permanencia en el largo plazo de la empresa y, por otro, su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social.

Con independencia de la necesidad de obtención de las declaraciones de impacto ambiental favorables, en aquellas actuaciones que lo requieran, se plantea la obligación de introducir en los nuevos proyectos: criterios de sostenibilidad y ecoeficiencia tendentes a la creación de ciudades, o trozos de ellas, donde se puedan conseguir a la vez retos sociales -como los ligados al acceso a la vivienda-, retos ambientales -como los ligados al ahorro de energía, a las emisiones, vertidos y residuos-, y retos económicos -como los relativos al equilibrio entre la contribución del sector a la riqueza del país y la generación de impactos negativos-. Estos retos se trabajarán a través de unos ejes de acción basados en: la planificación territorial, la recualificación del parque edificatorio existente, la energía, el uso de recursos, la movilidad sostenible y la calidad de vida.

Indicador	Descripción	Notas
EC3	Cobertura de las obligaciones debidas a los programas de beneficios sociales	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [54](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo objeto de cobertura del presente indicador existen coberturas por pensiones en:

- Operador Banca Seguros: para dar cumplimiento al convenio colectivo vigente, se externalizó un plan de pensiones para los empleados indefinidos, por el que la empresa realiza aportaciones y lleva asociado un seguro de vida. Al cierre de 2007, el porcentaje de empleados cubiertos por el plan de pensiones ascendía al 94,6%. Dicho plan de pensiones es un sistema de empleo. La empresa realizó durante el año 2007 aportaciones de 38,78 €/empleado y mes. Independientemente, cualquier empleado puede realizar aportaciones de manera personal cuando estima oportuno. Las aportaciones realizadas por la empresa se sufragan con recursos generales.

- Bancaja Hábitat: mejorando el convenio de oficinas y despachos y la legalidad vigente, dispone de un plan definido de beneficios sociales de sistema de empleo, acogido a la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones. Se trata de un sistema de aportación definida, en el que la prestación que se percibe en la jubilación coincide con los derechos consolidados acumulados en el plan. El fondo independiente creado, cuya aportación anual de Bancaja Hábitat es de 470 euros, no recibe aportaciones de los empleados y no se sufraga con los recursos generales de la organización. No existe en la actualidad ningún plan definido para la prejubilación de los empleados.

Indicador	Descripción	Notas
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	

Al cierre del ejercicio 2007 existían los siguientes créditos fiscales:

	Grupo	Bancaja	
	2007	2007	2006
Deducción pendiente de realizar por reinversión de beneficios extraordinarios	46.070	46.070	70.625
Premio de cobranza del Ayuntamiento de Valencia	0	0	82
Subvenciones (1)	2.238	590	0
TOTAL	48.308	46.660	70.707

Importes en miles de euros.

(1) Incluye subvenciones concedidas por la FTFE (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo) por 590 mil euros, incentivos económicos regionales del Servicio de Promoción del Desarrollo Regional de la Conselleria de Economía, Hacienda y Ocupación por 1.645 mil euros; y bonificaciones del INEM para formación continua por 2,46 mil euros.

Se obtienen deducciones como menor pago en las cuotas a la Seguridad Social para determinados tipos de contratos.

Indicador	Descripción	Notas
EC6	Políticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [70-71](#) del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente indicador, las prácticas en materia de selección de proveedores favorecen la contratación local, como evidencia el hecho de que el 98% de las compras se realiza en España, siendo la totalidad de los proveedores extranjeros empresas de servicios de información, consultoría, auditoría, registro, bolsas de valores y mayoristas de viajes, actividades en las que la vulneración de derechos humanos no es un factor de riesgo, ya que es muy poco probable que se produzca.

El 11,3% de los proveedores del Grupo Inmobiliario son empresas de la construcción; en los clausulados contractuales se incorporan consideraciones respecto a calidad, medio ambiente, seguridad y salud, y la responsabilidad laboral frente a los trabajadores, a través del cumplimiento de todas las obligaciones que imponga la legislación vigente.

Indicador	Descripción	Notas
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	(3.10)(3.11) (EN26)

	Grupo	Bancaja	
	2007	2007	2006 ⁽⁵⁾
Papel consumido (TM) ⁽¹⁾⁽²⁾	411	394	406
Papel consumido blanco sin cloro (TM) ⁽¹⁾⁽²⁾	31	20	341
Papel consumido reciclado (TM) ⁽²⁾	385	374	65
Consumo papel por empleado (TM por empleado) ⁽²⁾	0,07	0,07	0,07
Sobres (TM) ⁽¹⁾⁽³⁾	218	217	187
Papel en bobinas (TM) ⁽¹⁾	231	231	132
Tóners (unidades) ⁽²⁾	6.015	5.814	6.010
Publicaciones (TM) ⁽²⁾⁽⁴⁾	65	n.d	n.d

(1) Datos reales extraídos de la facturación.

(2) No incluye información de Grupo Bancaja Gestión de Activos.

(3) No incluye información de Grupo Bancaja Gestión de Activos ni de Bancaja Viajes.

(4) Incluye información del Operador Banca-Seguros y Grupo Inmobiliario.

(5) Determinados datos de 2006 han sido modificados al objeto de homogeneizar el criterio de cálculo con 2007.

Las mejoras implementadas en los sistemas de gestión de consumos de papel de Bancaja se describen en la página 63 del presente informe.

En las empresas del Grupo que conforman la cobertura del presente informe, se han adoptado las siguientes medidas para reducir los consumos de papel, centradas fundamentalmente en los procesos de comunicación con clientes, dado que son los que concentran un mayor impacto medioambiental.

En concreto:

Bancaja Viajes:

- se ha reducido en un 30% el envío de facturas en papel, sustituyéndolas por documentación en pdfs;
- se ha eliminado el 100% de los envíos de ofertas mensuales a clientes-empleados de Bancaja (100.000 hojas DIN-A4), creando una plataforma web exclusiva para este colectivo, con ofertas especiales;
- ha sido sustituido el envío de folletos a las oficinas de las redes de comercialización, por mailings personalizados a todos los clientes perceptores de nómina, con un ahorro de consumos de 100.000 periódicos, de 16 páginas cada uno;
- se ha reducido el envío de encartes en papel tamaño 10 x 20 cmts. (2,2 millones de encartes), al ser sustituidos por el envío de e-mailings a las listas de distribución de clientes;
- las consultas de catálogos de viajes en www.bancajaviajes.es ha reducido considerablemente el envío de catálogos (tamaño DIN-A4 de 50 páginas) a los clientes;
- se ha reducido en un 90% la utilización de billetes de avión en papel, siendo sustituidos por los billetes electrónicos que se envían por e-mail a los usuarios.

Operador Banca-Seguros:

- durante 2007 se ha desarrollado una infraestructura (Portal de Seguros y Gestor de Cotizaciones) para reducir el uso de documentación física y aumentar la información *on line*, reduciendo así el consumo de papel. Estas herramientas se han puesto en funcionamiento a principios de 2008, por lo que se prevé disponer de información sobre los ahorros registrados en dicho ejercicio;
- adicionalmente, se ha introducido en el 2007 la cláusula medioambiental en el sistema de correo electrónico.

Gestoras:

- en 2007, se llevó a cabo una campaña para reducir el papel que se remite a los clientes de Bancaja Fondos sobre la información pública periódica, ofreciéndoles la opción de renunciar a recibirla, o elegir la recepción por *e-mail*. Como resultado, 18.700 clientes aproximadamente han renunciado a recibir la información y 1.700 desean recibirla por *e-mail*, sobre 114.000 clientes (el 18% aproximadamente).

Indicador	Descripción	Notas		
EN2	Porcentaje de materiales que son valorizados	(3.10)(EN26)		
		Grupo	Bancaja	
		2007	2007	2006
Papel reciclado (% sobre papel consumido) ⁽¹⁾⁽²⁾		72%	95%	16%

(1) No incluye información de Grupo Bancaja Gestión de Activos.

(2) Los datos de 2006 de Bancaja han sido modificados por corrección de un error.

Operador Banca-Seguros:

- en 2007 se ha continuado con la medida adoptada en 2006 de reciclado de papel en contenedores instalados en las oficinas y consumir habitualmente papel reciclado. Las instalaciones disponen de 10 contenedores de papel reciclado, así como de un sistema de recogida selectiva por proveedores cualificados. Anualmente, el proveedor emite certificado en el que indica los kilos de papel retirado, así como la destrucción controlada y el reciclaje.

Indicador	Descripción	Notas		
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	(3.10)(3.11)		
		Grupo	Bancaja	
		2007	2007	2006
Consumo de energía eléctrica				
Consumo total (Kwh) ⁽¹⁾⁽²⁾		30.638.354	30.038.045	28.929.572
Consumo de energía eléctrica por empleado (Kwh por empleado) ⁽²⁾		4.876	5.084	5.261
Consumo total (Gj) ⁽³⁾		334.976	328.412	316.293
Carbón (Gj) ⁽³⁾		142.943	140.142	134.970
Gas natural (Gj) ⁽³⁾		5.083	4.984	4.800
Productos del petróleo (Gj) ⁽³⁾		30.071	29.482	28.394
Biomasa (Gj) ⁽³⁾		2.548	2.498	2.406
Energía eólica (Gj) ⁽³⁾		2.097	2.056	1.980
Energía hidráulica (Gj) ⁽³⁾		16.790	16.461	15.854
Energía nuclear (Gj) ⁽³⁾		135.444	132.790	127.889

(1) Datos reales extraídos de facturación.

(2) Los datos de 2006 han sido agregados a efectos de claridad.

(3) Datos estimados a partir del consumo eléctrico, según el protocolo GRI (2006).

Indicador	Descripción	Notas		
EN8	Captación total de agua por fuente	(3.10)(3.11)		
		Grupo	Bancaja	
		2007	2007	2006
Consumo total (m3) ⁽¹⁾⁽²⁾		55.843	54.269	48.597
Consumo agua por empleado (m3 por empleado) ⁽²⁾		8,9	9,2	8,8

(1) Datos calculados por extrapolación de datos obtenidos de un muestreo real de oficinas y servicios centrales en Bancaja, y extraídos de la facturación real en el resto de las empresas del Grupo que conforman la cobertura del informe.

(2) Los datos de 2006 han sido agregados a efectos de claridad.

Indicador	Descripción	Notas
EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidos	(3.10)(3.11)

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [63-64](#) del presente informe.

Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto el Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

Respecto a los terrenos adyacentes a espacios naturales, las promociones y suelo propiedad de Bancaja Habitat están colindantes a zonas protegidas pero no ubicadas dentro de áreas protegidas, sino en parcelas adyacentes a dichas zonas, sin suponer ningún peligro para ellas.

Indicador	Descripción	Notas
EN12	Impactos significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [63-64](#) del presente informe.

Grupo Bancaja no dispone de ningún local operativo o de negocio ubicado en las proximidades de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, excepto Grupo Inmobiliario, que informa detalladamente sobre estos aspectos en su memoria de sostenibilidad.

En relación a Bancaja Habitat, ninguna de las actividades se desarrolla en los espacios catalogados por Red Natura 2000 como espacios protegidos.

Indicador	Descripción	Notas
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	

	Grupo	Bancaja	
	2007	2007	2006
Gases efecto invernadero por consumo eléctrico (TM) ⁽¹⁾	36.671	35.952	34.359

(1) Datos calculados a partir de información pública de avance de REE.

Indicador	Descripción	Notas
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero	(EN26)

	Grupo	Bancaja	
	2007	2007	2006
Gases efecto invernadero por desplazamientos de empleados (TM) ⁽¹⁾	1.141	1.016	974
Gases efecto invernadero por viajes de negocios (TM) ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾	586	554	593

(1) Datos estimados a partir de los desplazamientos de empleados al lugar de trabajo y viajes de negocios, según GHG Protocol.

(2) Se ofrece la información desagregada atendiendo al principio de posibilidad de comparación.

(3) Incluye información únicamente de Bancaja Viajes, Inmobiliarias y Bancaja.

Dentro de las empresas del Grupo que forman parte de la cobertura del informe, las Gestoras han reducido durante 2007 los desplazamientos efectuados por el personal del Grupo Bancaja Gestión de Activos, principalmente entre Madrid y Valencia, para lo cual se han coordinado muchas reuniones internas y externas con videoconferencia. Las más representativas y recurrentes son los comités de gestión (semanal), los comités comerciales (semanal), comité de riesgos (mensual o bimensual).

Indicador	Descripción	Notas		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	(3.10)(3.11)		
		Grupo	Bancaja	
		2007	2007	2006 ⁽³⁾
Papel consumido que ha sido reciclado (TM) ⁽¹⁾		315	290	327
Tóners reciclados (unidades) ⁽⁴⁾		3.637	3.573	3.130
Equipos informáticos y mobiliario retirado (Uds.) ⁽²⁾		2.670	2.670	5.561
Equipos eléctricos retirados (Uds.) ⁽²⁾		6.757	6.757	9.262
Baterías (Kg.) ⁽²⁾		435	435	24.502

(1) Datos extraídos de los consumos registrados.

(2) Información correspondiente únicamente a Bancaja.

(3) La información relativa a 2006 ha sido modificada, al objeto de la homogeneizar el criterio de cálculo con 2007.

(4) No incluye información de gestoras.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO

Indicador	Descripción	Notas		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores			
		Grupo	Bancaja	
		2007	2007	2006
Desglose del colectivo de trabajadores				
Gastos de personal (miles de euros)		380.945	362.003	324.566
Plantilla media		6.107	5.747	5.493
Coste medio (miles de euros)		62,39	62,99	59,09
Número de empleados		6.283	5.908	5.535
% empleados fijos		95,90%	96,30%	98,40%
% empleados a tiempo parcial		0,50%	0,20%	0,20%
Promedio años de antigüedad		14	15	15
Edad media		41	41	41
% directivos y otros responsables		20,60%	20,70%	20,60%
% de directivos que son mujeres		20,60%	20,40%	17,00%
% hombres/mujeres		57,1%/42,9%	57,8%/42,2%	59,8%/40,2%
% titulación universitaria (1)		58,90%	59,20%	53,20%
% Retribución variable / Sueldos y salarios		n.d	7,33	7,46
Importe retribución variable (miles de euros)		n.d	20.129	18.434
Número de empleados con compensación variable dependiente de desempeño		n.d	5.388	4.671

No incluye los contratos con empresas de trabajo temporal.

(1) No incluye Bancaja Viajes.

Desglose de empleados fijos de Bancaja según el grupo profesional y sexo	Bancaja			
	2007		2006	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupo 1	3.339	2.332	3.261	2.158
Nivel I Gr. 1	6	0	7	0
Nivel II Gr. 1	107	4	105	4
Nivel III Gr. 1	615	41	590	32
Nivel IV Gr. 1	607	138	557	114
Nivel V Gr. 1	388	174	390	134
Nivel VI Gr. 1	517	216	492	186
Nivel VII Gr. 1	235	133	283	171
Nivel VIII Gr. 1	145	141	86	102
Nivel IX Gr. 1	93	174	108	127
Nivel X Gr. 1	173	297	204	346
Nivel XI Gr. 1	84	203	63	202
Nivel XII Gr. 1	330	728	353	670
Nivel XIII Gr. 1	27	72	16	58
Sin codificar (Extranjero)	12	11	7	10
Grupo 2	15	4	22	7
Nivel II Gr. 2	14	2	1	0
Nivel III Gr. 2	1	0	21	4
Personal de limpieza	0	2	0	3
Total	3.354	2.336	3.283	2.165

Indicador	Descripción	Notas
LA2	Número total de empleados y rotación media	

Altas y bajas de personal ⁽¹⁾	Grupo	Bancaja	
	2007	2007	2006
Plantilla inicial	5.834	5.535	5.404
Alta de empleados fijos	n.d	464	300
De los que de nuevo ingreso	n.d	419	258
Alta de empleados temporales	n.d	506	289
Total altas	1.048	970	589
Baja de empleados fijos	n.d	220	174
Por jubilación	n.d	1	16
Voluntarias	138	115	88
Temporales	n.d	377	284
Total bajas	647	597	458
Plantilla final	6.235	5.908	5.535
Índice de rotación externa de empleados ⁽¹⁾⁽²⁾	2,37%	2,08%	1,63% ⁽³⁾

(1) La información no incluye Bancaja Viajes.

(2) Bajas voluntarias/plantilla inicial.

(3) Datos recalculados conforme al protocolo GRI.

Distribución por regiones de bajas voluntarias	Porcentaje de empleados		
	Grupo ⁽¹⁾		Bancaja
	2007	2007	
Región	2007	2007	2006
Comunidad Valenciana	27,53%	24,35%	22,73%
Región de Murcia	1,45%	1,74%	3,41%
Cataluña	23,91%	28,70%	20,45%
Madrid	23,91%	17,39%	19,32%
Castilla-La Mancha	2,90%	3,48%	--
Andalucía	6,52%	7,83%	17,05%
Extremadura	--	--	1,14%
Islas Baleares	3,62%	4,35%	3,41%
Aragón	1,45%	1,74%	6,82%
País Vasco	--	--	--
Navarra	--	--	1,14%
Extranjero	2,90%	3,48%	4,55%
Castilla y León	2,90%	3,48%	--
Galicia	0,72%	0,87%	--
Canarias	1,45%	1,74%	--
La Rioja	0,72%	0,87%	--

(1) La información no incluye a Bancaja Viajes.

Distribución por edad de bajas voluntarias	Porcentaje de empleados		
	Grupo ⁽¹⁾		Bancaja
	2007	2007	2006
Edad	2007	2007	2006
Menores de 30 años	40,32%	42,61%	43,18%
Entre 30 y 50 años	59,68%	57,39%	55,68%
Mayores de 50 años	--	--	1,14%

(1) La información no incluye a Bancaja Viajes ni Gestoras.

Distribución por sexo de bajas voluntarias	Porcentaje de empleados		
	Grupo ⁽¹⁾		Bancaja
	2007	2007	2006
	2007	2007	2006
Mujeres	45,16%	44,35%	37,50%
Hombres	54,84%	55,65%	62,50%

(1) La información no incluye a Bancaja Viajes ni Gestoras.

Indicador	Descripción	Notas
LA4	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo	(HR5)

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [49-51](#) del presente informe.

La totalidad de los empleados adscritos a las empresas del Grupo objeto de la cobertura del presente informe estaban cubiertos al cierre de 2007 por convenios colectivos sectoriales.

Indicador	Descripción	Notas
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	(3.11)

El número de días naturales ⁽¹⁾ registrados por las distintas causas de absentismo laboral se refleja en la siguiente tabla:

Causas de absentismo laboral	Bancaja	
	2007	2006
Accidente laboral	3.029	2.386
Enfermedad ⁽²⁾	136	497
TOTAL	3.165	2.883

(1) Desde el primer día en que se produce la baja.
(2) Incluye enfermedades profesionales (2 casos).

Datos de accidentabilidad	Bancaja	
	2007	2006
Número total de accidentes (1)	119	104
Accidentes sin baja	56	43
Índice de accidentabilidad (nº total accidentes /plantilla media)	2,07%	1,89%

(1) Incluye accidentes menores o primeros auxilios.

Durante el ejercicio 2007 no se ha registrado ninguna víctima mortal.

Índice de accidentes	Bancaja	
	2007	2006 ⁽¹⁾
Índice de accidentes laborales (IA)	2	2
Índice de enfermedades profesionales (IEP)	0	0
Índice de días perdidos (IDP)	66	62

Índices calculados conforme al protocolo de indicadores GRI 2006 para el indicador LA7.
(1) Información recalculada en base a las horas trabajadas por la totalidad de la plantilla.

Indicador	Descripción	Notas
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría	

	Grupo	
	2007	
Total horas de formación ⁽¹⁾	273.708	
Número de empleados formados ⁽¹⁾	65.646	
Promedio de horas de formación ⁽¹⁾	43,56	

(1) La información no incluye Bancaja Viajes.

Horas de formación por grupo profesional (promedio)	Bancaja	
	2007	2006
Grupo 1		
Nivel I Gr. 1	9,00	17,71
Nivel II Gr. 1	31,58	17,33
Nivel III Gr. 1	46,6	15,82
Nivel IV Gr. 1	50,14	16,79
Nivel V Gr. 1	48,31	15,31
Nivel VI Gr. 1	34,41	11,34
Nivel VII Gr. 1	45,42	15,66
Nivel VIII Gr. 1	43,62	11,57
Nivel IX Gr. 1	46,18	12,33
Nivel X Gr. 1	50,30	19,55
Nivel XI Gr. 1	42,18	16,57
Nivel XII Gr. 1	60,84	32,63
Nivel XIII Gr. 1	47,02	33,92
Sin codificar (Extranjero)	20,83	--
Grupo 2		
Nivel II Gr. 2	22,00	6,00
Nivel III Gr. 2	6,00	4,56
Personal de limpieza	--	--
Total	37,78	18,95

Indicador	Descripción	Notas
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	

Composición de los órganos de gobierno por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías (porcentaje)	Bancaja	
	2007	2006
Hombres/mujeres	68,3% / 31,7%	69,0% / 31,0%
Grupos minoritarios	0%	0%
Grupos de edad	Menores de 30 años: 2,0%	Menores de 30 años: 7,0%
	Entre 30 y 50 años: 41,2%	Entre 30 y 50 años: 46,0%
	Mayores de 50 años: 56,8%	Mayores de 50 años: 47,0%

Composición de la plantilla por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías (porcentaje de empleados)	Bancaja	
	2007	2006
Hombres/mujeres	57,8% / 42,2%	59,8% / 40,2%
Grupos minoritarios (1)	2%	3%
Grupos de edad	Menores de 30 años: 19,7%	Menores de 30 años: 18,0%
	Entre 30 y 50 años: 54,6%	Entre 30 y 50 años: 60,8%
	Mayores de 50 años: 25,7%	Mayores de 50 años: 21,2%

(1) Personas con discapacidad o con distinta nacionalidad o procedencia.

Los datos que se muestran contemplan empleados fijos y temporales.

Al cierre del ejercicio 2007 el número declarado de empleados con algún tipo de discapacidad ascendía a 49, siendo 42 hombres y 7 mujeres, 5 empleados más que en el ejercicio 2006.

Indicador	Descripción	Notas
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	

La relación entre el salario base de las mujeres y el salario base de los hombres para cada grupo profesional es la siguiente:

Bancaja				
Salario Base	2007			2006
	Mujer	Hombre	% salario base mujer/hombre	% salario base mujer/hombre
Grupo 1				
Nivel I Gr. 1	--	39.674,72	n.a.	n.a.
Nivel II Gr. 1	25.668,18	26.045,96	98,55	98,61
Nivel III Gr. 1	21.806,39	21.921,68	99,47	99,49
Nivel IV Gr. 1	20.190,09	20.204,91	99,93	99,89
Nivel V Gr. 1	19.671,59	19.600,19	100,36	99,93
Nivel VI Gr. 1	18.807,67	18.811,80	99,98	100,00
Nivel VII Gr. 1	17.924,88	17.849,25	100,42	99,44
Nivel VIII Gr. 1	17.301,99	17.380,84	99,55	100,00
Nivel IX Gr. 1	16.519,40	16.574,64	99,67	99,44
Nivel X Gr. 1	15.751,27	15.766,57	99,90	99,94
Nivel XI Gr. 1	14.025,20	13.899,17	100,91	99,30
Nivel XII Gr. 1	11.533,20	11.601,52	99,58	99,62
Nivel XIII Gr. 1	9.267,84	9.144,27	101,35	100,00
Sin codificar (Extranjero)	--	--	--	--
Grupo 2				
Nivel II Gr. 2	14.563,20	14.573,35	99,93	n.a.
Nivel III Gr. 2	--	13.512,60	n.a.	99,41
Personal de limpieza	--	--	n.a.	n.a.

Para la elaboración de este cuadro se han tenido en cuenta los empleados con contratos celebrados bajo legislación española y a jornada completa.

Las diferencias mostradas en la tabla anterior son consecuencia de la transposición de las antiguas categorías a niveles. Al realizar la transposición se incluyeron en cada nuevo nivel varias de las categorías anteriores produciendo, por tanto, diferencias retributivas dentro de un mismo nivel.

Indicador	Descripción	Notas
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [93](#) del presente informe.

La formación realizada en 2007 en materia de prevención de blanqueo de capitales en las sociedades de Grupo Bancaja objeto del presente informe, se detalla en el siguiente cuadro:

Formación en prevención de blanqueo de capitales	Grupo
	2007
Total horas	11.988
Promedio de horas	1,91

Indicador	Descripción	Notas
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [91-92](#) del presente informe.

Las empresas de Grupo Bancaja no cuentan con procedimientos concretos relacionados con la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*, sin perjuicio de la colaboración en foros o participación en organizaciones específicas propias de la actividad que desarrollan y que, algunas ocasiones, tienen por objeto trasladar iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las administraciones, organizaciones públicas o privadas y, a la sociedad en su conjunto.

Indicador	Descripción	Notas
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [94](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja objeto del presente informe no se ha registrado durante 2007, ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativas.

Indicador	Descripción	Notas
PR9	Coste y multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de los productos y servicios	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [41-42](#) del presente informe.

En las empresas que forman parte de Grupo Bancaja, objeto del presente informe, no se ha registrado durante 2007, ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de normativa relacionada con el suministro y uso de productos y servicios.

La información sobre las reclamaciones recibidas en los [Servicios de Atención al Cliente](#) de Grupo Bancaja, puede consultarse en el Informe anual publicado en la web corporativa.

SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Indicador	Descripción	Notas
6	Valor monetario de productos y servicios diseñados, en cada línea comercial, para proporcionar una ventaja social, desglosada por propósito	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [34-40](#) y [94](#) del presente informe.

En la línea comercial de seguros, se comercializan seguros de accidente y responsabilidad civil para los miembros o personal voluntario de ONG, existiendo al cierre de 2007 10 clientes, por un importe total de 0,14 mil euros.

Indicador	Descripción	Notas
7	Valor monetario de productos y servicios específicos medioambientales, en cada línea comercial, desglosados por líneas de negocio	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [64-65](#) y [94](#) del presente informe.

- En la línea comercial de seguros, se comercializan seguros de multirriesgo industrial para energía térmica fotovoltaica, existiendo al cierre de 2007 123 clientes, por un importe total de 15,4 mil euros.
- En la línea comercial de gestoras de patrimonios y fondos de inversión, se comercializa el fondo de inversión Fondo Valencia Energías Renovables, FI, que debe invertir al menos el 75% de su activo en renta variable de empresas cotizadas de países de la OCDE, cuya actividad esté relacionada con los sectores de energías renovables y el suministro e infraestructuras para el aprovechamiento eficiente del agua. Al cierre del 2007, presentaba 1.274 partícipes y un patrimonio de 13.871 mil euros.

Indicador	Descripción	Notas
8	Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas comerciales, por región específica, tamaño	(2.7)(3.10) (3.11)

Las magnitudes más relevantes de la cartera de clientes son:

	Bancaja		
	2007	2006	% Variación
Número de clientes ⁽¹⁾	2.724.482	2.516.827	8,25%
Volumen de negocio (miles de euros)	102.649.769	86.743.546	18,34%
Nº clientes jóvenes (0 a 35 años)	1.062.029	974.787	8,95%
Nº clientes Nuevos Ciudadanos ⁽²⁾	342.865	273.924	25,68%
Inversión crediticia Micropymes y Pymes (miles de euros) ⁽³⁾	4.859.097	3.333.669	45,76%

La información no incluye oficinas en el extranjero.

El volumen de negocio se expresa en saldo medio mensual, a 31/12/2007.

(1) Durante el año 2007 se llevó a cabo un proceso centralizado, en el que se dieron de baja 22.429 clientes con cuentas inoperantes. Sin considerar este efecto, la variación del número de clientes hubiera sido de 9,16%.

(2) Personas físicas cuyo país de nacimiento es distinto a España.

(3) La información correspondiente a 2006 ha sido homogeneizada con el nuevo criterio comercial de segmentación por tamaño de empresas, definido en 2007. Micropymes son empresas con volumen de facturación hasta 1,5 millones de euros. Pymes son empresas con volumen de facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

La distribución de la base de clientes y volumen de negocio por segmentos de negocio es la siguiente:

	Bancaja			
	2007		2006	
	Número de clientes	Volumen de negocio ⁽¹⁾	Número de clientes	Volumen de negocio ⁽¹⁾
Particulares	2.529.723	52.956.402	2.328.000	45.935.399
Comercios y empresas	125.342	26.996.205	121.652	22.764.867
Promotores	11.648	19.899.272	10.677	15.722.286
Sector público	1.293	1.106.015	1.233	899.103
Otros ⁽²⁾	56.476	1.691.875	55.265	1.421.892
TOTAL	2.724.482	102.649.769	2.516.827	86.743.546

Importes en miles de euros.

La información no incluye oficinas en el extranjero.

(1) Saldo medio mensual a 31/12/2007.

(2) Incluye asociaciones, fundaciones, comunidades, etc.

El desglose de la inversión crediticia con clientes de empresa y promotores, en función de su tamaño, es el siguiente:

	Bancaja			
	2007		2006	
	Número de clientes	Inversión crediticia ⁽¹⁾	Número de clientes	Inversión crediticia ⁽¹⁾
Micropymes ⁽²⁾	97.190	3.677.571	102.230	3.333.669
Pymes ⁽³⁾	6.357	1.181.526		
Empresas ⁽⁴⁾	21.795	12.759.404	19.422	11.708.038
Promotores	11.648	18.102.973	10.677	13.834.884
TOTAL	136.990	35.721.474	132.329	28.876.591

Importes en miles de euros.

(1) La información correspondiente a 2006 ha sido homogeneizada con el nuevo criterio comercial de segmentación por tamaño de empresas, definido en 2007.

(2) Micropymes son empresas con una facturación menor de 1,5 millones de euros.

(3) Pymes son empresas con una facturación entre 1,5 y 5 millones de euros.

(4) Empresas con facturación mayor de 5 millones de euros.

Indicador	Descripción	Notas
10	Iniciativas para mejorar el acceso a las personas con discapacidades	

La información correspondiente a Bancaja se describe en la página [43](#) del presente informe.

- en el Operador Banca-Seguros, durante 2007 se ha aperturado una oficina de atención al cliente, dotada con todas las medidas necesarias para el acceso a minusválidos; se está desarrollando la web para proporcionar un acceso a nuestros servicios más cómodo para personas con dificultades de movimiento; y se ha desarrollado una herramienta (Portal de Seguros) para que los empleados de la red de comercialización bancaria puedan gestionar integralmente a sus clientes en materia de seguros, sin hacerles desplazarse a las instalaciones del operador.

Indicador	Descripción	Notas
11	Acciones relativas al diseño y venta de productos y servicios financieros	

La información correspondiente a Bancaja se describe en las páginas [41-42](#) del presente informe.

Grupo Bancaja Gestión de Activos, dispone de:

- un manual de comercialización de servicios de inversión, en el que se regulan, con carácter general, las condiciones de funcionamiento relativas a la prestación de servicios de inversión, clientes minoristas, profesionales y contrapartes elegibles, y se definen las políticas de perfilación y test de idoneidad que deben realizarse para clasificar a los clientes en función de su perfil de riesgo, así como los procedimientos que deben aplicarse en la comercialización e intermediación de productos complejos;
- una política de gestión de conflictos de interés, que se entrega a los clientes en el momento en el que se les comunica la categoría MiFID, que básicamente se ocupa de identificar las circunstancias que puedan dar lugar a un conflicto de intereses que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes, y establece los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar dichos conflictos de intereses, evitando un perjuicio a los intereses de los clientes.

Estas políticas son complementarias al Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores, del Grupo Bancaja Gestión de Activos.


Anexo IV: Índice de contenidos GRI/Pacto Mundial

(3.7)(3.12)

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 y conocida como G3, en su nivel de aplicación A+, que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, que ha sido objeto de verificación externa, y revisada la autoevaluación por parte del GRI (GRI checked).

Nivel de calificación		C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17		Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17		El mismo requerimiento que para el nivel B	
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales	Informe verificado externamente	Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto	Informe verificado externamente	Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento ⁽¹⁾ con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión	Informe verificado externamente

(1) Suplementos sectoriales en la versión final.

2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared						✓
	Third Party Checked						✓
Optional	GRI Checked		Report Externally Assured		Report Externally Assured		

Los indicadores señalados en la columna “GC” tienen correspondencia con los principios del Global Compact o Pacto Mundial.

La columna denominada “Cobertura”, describe el alcance de la información suministrada a nivel de grupo (véase Anexo II), que puede ser:

- I = Individual. Información correspondiente a Bancaja, entidad matriz.
- G = Grupo. Información correspondiente a Grupo Bancaja.
- GI = Información correspondiente a Bancaja y al Grupo Inmobiliario.
- GR = Grupo Reducido. Información correspondiente a Bancaja, Seguros (Operador Banca-seguros), sociedades financieras instrumentales (BIF Ltd, BEF Ltd, Bancaja Capital, SA, Bancaja Emisiones, SA, Bancaja US Debt, SA), gestoras de fondos y patrimonios (Grupo Bancaja Gestión de activos), y servicios (Bancaja Viajes, SA), y Grupo Inmobiliario, conforme a los criterios descritos en Anexo II.

La columna “Informe anual” hace referencia al Informe anual de Grupo Bancaja (IA), en las que se puede acceder a información complementaria.

La columna denominada “VF” recoge los comentarios del verificador externo, Deloitte SL, complementados con el Informe de verificación externa incorporado en el Anexo VI.

CONTENIDOS BÁSICOS

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	págs. 4-6	págs. 13-16
1.2	págs. 8-11 , 21-22 , 27-30 , 62-80 , 85-87 , 94 , 104	págs. 13-16 , 19-35 , 47-48 , 63 , 159-161
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	págs. 8-13	pág. 60
2.2	págs. 11-12 , 32-40 , 64-65 , 94	págs. 23-26 , 28-29 , 110-111 , 126-127
2.3	págs. 8-13 , 17 , 91-92	págs. 12 , 16 , 36-46 , 60 , 178-196
2.4	pág. 101	págs. 60 , 318-319
2.5	págs. 8-13 , 15-17 , 49 , 69-71 , 87-88	págs. 17-18 , 26-27 , 100-102
2.6	págs. 8-13	págs. 290 , 318
2.7	págs. 8-13 , 15-17 , 27-30 , 32-40 , 94 , 121-122	págs. 16-19 , 22-30 , 110 , 127
2.8	págs. 8-13 , 15-17 , 32-40 , 48-56 , 69-82 , 94 , 105-106 , 108-122	págs. 4-5 , 16-21 , 48 , 50-59 , 214
2.9	págs. 8-13 , 15-17 , 86-87	págs. 13-16 , 35-36 , 210
2.10	págs. 11-13	

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	págs. 105-106	
3.2	págs. 105-106	
3.3	págs. 105-106	
3.4	pág. 101	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	págs. 20-26 , 102-107	
3.6	págs. 105-106	
3.7	págs. 105-107 , 123-130	
3.8	págs. 105-106	
3.9	págs. 11-12 , 33-34 , 49-51 , 66-67 , 71-80 , 105-106 , 108-122 , 131	
3.10	págs. 105-106 , 110-114 , 121-122	
3.11	págs. 4-6 , 27-30 , 105-106 , 110-114 , 117 , 121-122	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		
3.12	págs. 123-130	
VERIFICACIÓN		
3.13	págs. 107 , 132	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GOBIERNO		
4.1	págs. 14 , 91-92	págs. 248-311
4.2	--	págs. 260 , 290
4.3	--	págs. 290-291
4.4	págs. 14 , 22-30 , 54-55 , 91-92	págs. 293-295
4.5	págs. 91-92	pág. 295
4.6	págs. 91-92	págs. 296-297
4.7	pág. 14	págs. 250-251 , 290
4.8	págs. 11-17 , 20-22 , 49-51 , 62 , 70-80 , 85-86	págs. 31-33 , 159-161
4.9	págs. 22-23 , 91-96	págs. 19-20 , 31-34
4.10	págs. 14 , 22-23 , 91-96	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	págs. 11 , 21-22 , 87 , 91-96	págs. 146-158 , 216-246
4.12	págs. 17-18 , 26-30 , 34-40 , 42 , 51-52 , 55-56 , 58-59 , 64-65 , 71-82 , 91-96	págs. 28-29 , 32-34 , 159-161 , 314-316
4.13	págs. 26-30 , 42 , 71-82	págs. 33 , 318
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14	págs. 20-22	
4.15	págs. 20-30 , 71-80 , 104	
4.16	págs. 11-12 , 22-30 , 33-34 , 49-51 , 58 , 71-80 , 104	
4.17	págs. 23-30 , 33-34 , 43-45 , 49-51 , 57-58 , 71-80 , 99	

ENFOQUES DE GESTIÓN

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN/DIRECCIÓN

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual
DIMENSIÓN ECONÓMICA - Enfoque de gestión		
Desempeño económico	págs. 8-11 , 54 , 71-72 , 108-110	págs. 13-46
Presencia en el mercado	págs. 49 , 69-70	págs. 17-18 , 26-27
Impacto económico indirecto	págs. 37-38 , 75 , 80-82 , 94	págs. 21-30

INDICADOR GRI	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual
DIMENSIÓN AMBIENTAL - Enfoque de gestión		
Materiales	págs. 62-64	
Energía	págs. 62-64	
Agua	págs. 62-64	
Biodiversidad	págs. 63-64	
Emisiones, vertidos y residuos	págs. 62-64	
Productos y servicios	págs. 64-65 , 94	
Cumplimiento normativo	pág. 67	
DIMENSIÓN SOCIAL - Enfoque de dirección		
Prácticas laborales y ética del trabajo		
Empleo	pág. 49	págs. 85-89
Relación empresa/trabajadores	págs. 49-51 , 56-59	págs. 31-32
Seguridad y salud en el trabajo	págs. 49 , 51	
Formación y educación	págs. 49 , 51-52	págs. 31-32
Diversidad e igualdad de oportunidades	págs. 49 , 52-54 , 56-58	págs. 31-32
Derechos humanos		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	págs. 15 , 26 , 69-71	
No discriminación	págs. 15 , 26 , 49 , 52 , 56-57 , 59	
Libertad de asociación y convenios colectivos	págs. 15 , 26 , 54-55	
Abolición de la explotación infantil	págs. 15 , 26 , 69-71	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	págs. 15 , 26 , 53	
Sociedad		
Comunidad	págs. 15-17 , 27-30 , 34 , 71-80	
Corrupción	págs. 91-94	págs. 296-297
Política Pública	págs. 92-94	págs. 271-274
Comportamiento de competencia desleal	n.a.	
Cumplimiento normativo	págs. 93-96	
Responsabilidad sobre productos		
Salud y seguridad del cliente	págs. 40-41	
Etiquetado de productos y servicios	págs. 41-42	
Comunicaciones de <i>marketing</i>	págs. 42	
Privacidad del cliente	págs. 42-43	
Cumplimiento normativo	págs. 41-43	págs. 175-177

INDICADORES DEL DESEMPEÑO

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
EC1		G	págs. 8-10 , 71-80 , 108	págs. 54-55 , 85-89 , 102-104 , 170-173	✓
EC2	7	G	págs. 63-64 , 109	pág. 63	(a)
EC3		GR	págs. 54 , 109-110	págs. 85-89 , 170-173	✓
EC4		GR	págs. 8-10 , 110	págs. 89 , 140-146	✓
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC6		GR	págs. 69-71 , 110	pág. 173	✓
EC7	6	I	págs. 48-49		✓
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8		I	págs. 27-30 , 34-40 , 75 , 79-82 , 94	págs. 27-28	✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
DESEMPEÑO AMBIENTAL					
MATERIALES					
EN1	8	GR	págs. 110-112		(b)
EN2	8-9	GR	págs. 63, 112		(b)
ENERGÍA					
EN3	8	G	n.a		(c)
EN4	8	GR	págs. 63, 112		✓
AGUA					
EN8	8	GR	págs. 63, 112		✓
BIODIVERSIDAD					
EN11	8	G	págs. 55-56, 63-64, 113		✓
EN12	8	G	págs. 55-56, 63-64, 113		
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16	8	GR	págs. 63, 113		✓
EN17	8	GR	págs. 63, 113		(d)
EN19	8	G	n.a.		(e)
EN20	8	G	n.a.		(f)
EN21	8	G	n.a.		(g)
EN22	8	GR	págs. 63, 114		(b)
EN23	8	G	n.a		(g)
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26	7-9	GR	págs. 62-69, 110-113	pág. 63	(a)
EN27	8-9	G	n.a.		(h)
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28		G	pág. 67	pág. 63	✓
DESEMPEÑO SOCIAL					
EMPLEO					
LA1		GR	págs. 15-17, 48-56, 114-115	pág. 171	✓
LA2	6	GR	págs. 15-17, 48-56, 115-116	pág. 171	(j)
RELACIONES EMPRESAS TRABAJADORES					
LA4	1,3	GR	págs. 49-51, 116		✓
LA5	3	I	págs. 49-51, 56-57		✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA7		I	págs. 49-56, 117		✓
LA8		I	págs. 40-41, 51		✓
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10		GR	págs. 49-56, 117-118		(i)
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13	1,6	I	págs. 49-57, 59, 118-119		✓
LA14	1,6	I	págs. 49-51, 119		✓
DERECHOS HUMANOS					
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1	1-6	G	pág. 15		✓
HR2	1-6	I	págs. 15, 69-71		(a)
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4	1-2, 6	G	págs. 15, 52		✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5	1-3	G	págs. 54-55 , 70-71		✓
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6	1-2 , 5	G	págs. 15 , 69-71		✓
TRABAJOS FORZADOS					
HR7	1-2 , 4	I	págs. 15 , 69-71		✓
SOCIEDAD					
COMUNIDAD					
SO1		GR	págs. 15-17 , 27-30 , 71-80		✓
CORRUPCIÓN					
SO2	10	GI	pág. 93		✓
SO3	10	GR	págs. 93 , 119-120		✓
SO4	10	GI	pág. 93		
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5	1-10	G	págs. 91-92 , 120		✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8		GR	págs. 94 , 120		✓
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO					
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	1	I	págs. 40-43 , 69-71		(a)
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3	8	I	págs. 40-43		(a)
COMUNICACIONES DE MARKETING					
PR6		I	pág. 42		✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9		GR	págs. 41-43 , 120	págs. 175-177	✓

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
DIVULGACIÓN DEL ENFOQUE ADMINISTRATIVO					
D1		G	págs. 14 , 27-30 , 32-40 , 43-44 , 64-67	págs. 19-20 , 32-34	✓
D2		I	págs. 64-67	págs. 218-221	(I)
D3		I	págs. 64-67		(I)
D4		I	págs. 26-30 , 42-43 , 51-52 , 67-68 , 93		✓
D5		I	págs. 11-12 , 22-30 , 34-40 , 64-68 , 70-80		✓

INDICADOR GRI	GC	Cobertura	Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Informe anual	VF
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
1		I	págs. 66-68 , 70-71 , 93		✓
2		G	págs. 27-30 , 34-40 , 66-67 , 94	págs. 36-38 , 178-181	✓
3		I	págs. 34-40 , 66-67	págs. 27-30 , 118-119 , 186	✓
4		G	págs. 27-30		✓
5		G	págs. 27-30		✓
6		GR	págs. 27-30 , 34-40 , 94 , 120	págs. 23-26	✓
7		GR	págs. 64-65 , 94 , 121		✓
8		I	págs. 15-17 , 32-33 , 121-122	págs. 23-26	✓
9		I	pág. 34		✓
10		GR	págs. 34-41 , 43 , 122		✓
11		GR	págs. 14-15 , 32-42 , 51-52 , 94 , 122		✓
12		I	págs. 23-30 , 41-42		✓

✓ Indicador verificado en su totalidad

(a) Se incluye únicamente información cualitativa.

(b) No se incluye la información relativa a Gestoras por no estar disponible a fecha de cierre del informe.

(c) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja consume únicamente energía eléctrica y por lo tanto, no consume energía directamente de fuentes primarias.

(d) La información relativa a GEIs por desplazamientos de empleados incluye Bancaja, Grupo Inmobiliario y Servicios (Bancaja Viajes). La información relativa a emisiones GEIs por viajes de negocios incluye información relativa a Bancaja y Servicios (Bancaja Viajes).

(e) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja no cuenta en ninguna de sus instalaciones con equipos que emitan sustancias reductoras del ozono.

(f) Indicador no aplicable. Grupo Bancaja no consume gasóleo en sus instalaciones, por lo que las emisiones de estas sustancias son irrelevantes.

(g) Indicadores no aplicables. Grupo Bancaja tiene sus sedes y oficinas en terrenos urbanos, por tanto el vertido de agua se hace a través de alcantarillado urbano.

(h) Indicador no aplicable. Debido a la actividad de Grupo, no se generan productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil.

(i) La información no incluye Servicios (Bancaja Viajes) ni está desglosada por categoría de empleado.

(j) El índice de rotación no incluye información de Servicios (Bancaja Viajes).

(k) La información relativa a Grupo no detalla el porcentaje de empleados formado en la materia.

(l) La información se refiere únicamente a aspectos medioambientales.

Principios del Pacto Mundial



Derechos Humanos	Normas Laborales	Medio Ambiente	Lucha contra la corrupción
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva.	7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.	10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	
	5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.	9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	
	6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.		

Los [Informes de progreso](#) remitidos al Pacto Mundial de Naciones Unidas pueden consultarse en la web corporativa o en la web del Pacto Mundial www.pactomundial.org

Anexo V: Definiciones utilizadas

(3.9)

Máximo órgano de gobierno (4.1 - 4.17): Asamblea General.

Miembro independiente o no-ejecutivo del Consejo (4.3): miembro que no tiene un interés económico en la organización.

Altos directivos (4.5): Director General.

Categorías de empleo (LA1, LA10, LA13, LA14): grupos profesionales y niveles retributivos según convenio colectivo 2003-2006 de las Cajas de Ahorros.

Órganos directivos (LA13): Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control.

Local (EC6, EC7): España.

Altos cargos (EC7): Consejeros, Director General y Directores Generales Adjuntos.

Acuerdos de inversión significativos (HR1): se adopta el criterio definido a los efectos del Informe de Gobierno Corporativo:

- Participaciones significativas comunicadas a la CNMV a efectos del RD 377/91, que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones (sociedades cotizadas).
- Inversiones y desinversiones que hayan sido informadas a la Comisión de Inversiones, aunque no hayan sido comunicadas a la CNMV (sociedades cotizadas y no cotizadas).

Anexo VI: Informe de verificación externa

(3.13)



Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 74 30
www.deloitte.es

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 del Grupo Bancaja

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 (IRSC) del Grupo Bancaja:

- La adaptación de los contenidos del IRSC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales y sectoriales propuestos por GRI.
- La información incluida en el IRSC 2007 del Grupo Bancaja relativa a la aplicación de los principios de relevancia, integridad y respuesta adecuada establecidos en la norma AA1000 de AccountAbility.
- La información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2007.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera, conjuntamente con la *AccountAbility 1000 Assurance Standard* (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y sociedades dependientes del Grupo Bancaja que han participado en la elaboración del IRSC, identificadas en el Anexo II del IRSC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Bancaja para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2007.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2007 del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la relevancia e integridad de la información incluida en el IRSC en función del entendimiento del Grupo Bancaja de los requerimientos de los grupos de interés sobre aspectos materiales y de los compromisos de la Entidad.
- Contraste de que el contenido del IRSC no contradice ninguna información relevante suministrada por Bancaja en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRSC 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Bancaja.

Conclusiones

En la tabla de indicadores GRI se detallan los indicadores revisados y el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión:

- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto adicional que nos haga creer que el IRSC 2007 no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).
- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información incluida en el IRSC 2007 de Bancaja, relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores significativos.
- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa para el ejercicio 2007 contiene errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Las recomendaciones más relevantes hacen referencia a:

- Avanzar en la implantación de la Política de Compras Responsables mediante el desarrollo, entre otros, de un sistema de indicadores de seguimiento que permita medir su cumplimiento en todas las sociedades del Grupo.
- Mejorar el sistema de recogida de datos para poder progresar en la evaluación del comportamiento ambiental incorporando aquella información que en la actualidad no está disponible en alguna de las actividades del Grupo.

Responsabilidades de la Dirección de Bancaja y de Deloitte

- La preparación del IRSC 2007, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Bancaja, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Bancaja de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IRSC 2007 del Grupo Bancaja.

Madrid, 1 de Abril de 2008
Deloitte, S.L.

Helena Redondo