



Responsabilidad Social Corporativa

Informe 2006





Informe 2006

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa  
correspondiente al ejercicio terminado  
el 31 de diciembre de 2006

Edita: Caja Cantabria  
Diseño y realización: C&C Publicidad  
Dep. Legal: SA-332-2007

## SALUTACIÓN DEL PRESIDENTE

### 1. UN COMPROMISO CON CANTABRIA (COMPROMISO Y VALOR)

Datos más significativos del Grupo Caja Cantabria

1.1. Caja Cantabria en la economía de la comunidad

1.2. Caja Cantabria en el compromiso con los valores sociales.

1.3. Los principios del buen gobierno y de la ética financiera

1.3.1. Órganos de Gobierno

1.3.2. Lucha contra el blanqueo de capitales

1.3.2.1. Comité de Cumplimiento Normativo

1.3.2.2. Presidente del Comité Interno de Prevención del Blanqueo de Capitales

### 2. LA OBRA DE UN SIGLO

2.1. La obra de un siglo

2.2. Caja Cantabria. De toda la vida

2.3. Obra Social. Sentido y sensibilidad

2.4. Es más. Es Obra Social

2.5. Más cultura. Una Obra maestra

...y deporte

2.6. Más educación

2.7. Obra Social. La suma de toda Cantabria

2.8. Un futuro cargado de vida

### 3. POR TU CUENTA

3.1. Para nuestros clientes, una oferta personalizada

3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria

3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos

3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online

3.1.4. La Plataforma de Atención Telefónica: Fonocantabria

3.1.5. El Comercio Electrónico: Servicio Vini

3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria

3.1.7. El Monte de Piedad

3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros

- 
- 3.1.9. Segurcantabria
  - 3.1.10. La Cultura de la Calidad
  - 3.1.11. El Servicio de Atención al Cliente
  
  - 3.2. Una caja para todos los públicos
    - 3.2.1. Para la familia
    - 3.2.2. Para los empresarios
    - 3.2.3. Para los más jóvenes
    - 3.2.4. Para los mayores
    - 3.2.5. Para los inmigrantes
    - 3.2.6. Para las Administraciones Públicas
    - 3.2.7. Para las empresas
    - 3.2.8. Para las asociaciones
    - 3.2.9. Para la universidad
  
  - 3.3. Una Caja para el desarrollo profesional y personal de sus empleados
    - 3.3.1. Selección y perfil. Relación de la empresa con los empleados
    - 3.3.2. Comunicación interna
    - 3.3.3. Conciliación de trabajo y vida familiar
    - 3.3.4. Salud y seguridad
    - 3.3.5. Formación y carrera profesional
  
  - 3.4. Una relación especial con los proveedores

**4. POR EL MEDIO AMBIENTE**

- 4.1. Responsabilidad ambiental en la gestión documental
  
- 4.2. Responsabilidad ambiental en la educación y la investigación

## *Salutación del Presidente*

La presentación del balance económico y social de Caja Cantabria correspondiente al ejercicio 2006 es un momento de especial satisfacción. Lo es por cuanto nos permite visualizar el esfuerzo de un ejercicio marcado por dos adjetivos esenciales que contribuyen a definir el estado de nuestra organización y de nuestra actividad: solidez y solidaridad.

Todas las variables analizadas en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que aquí presentamos, respaldan estos calificativos. La rentabilidad, el volumen de negocio o la eficiencia de Caja Cantabria, recogidos a lo largo de estas páginas, confirman la firmeza del apoyo sobre el que se asienta la acción social y cultural desarrollada a través de nuestra Obra Social.

Los datos que presentamos revalidan un modelo de crecimiento que nos permite afirmar que Caja Cantabria crece con sus clientes. Un modelo que tanto en lo financiero, como en lo referido al dividendo social, es resultado de una afortunada combinación de vocación, experiencia y dedicación por parte de todos los que conforman esta organización.

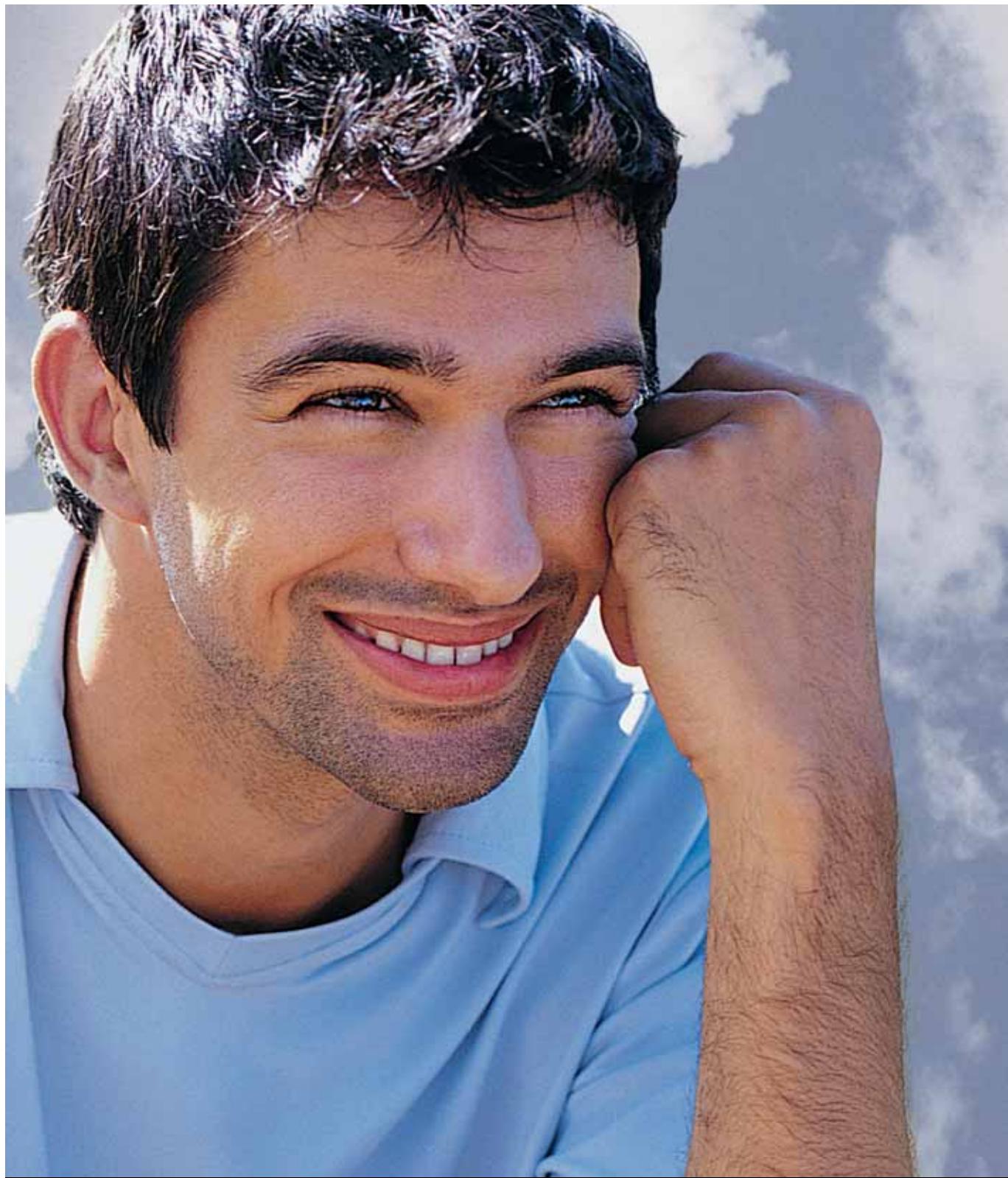
Caja Cantabria se consolidó un año más, según ponen de manifiesto los parámetros recogidos en esta Memoria, como pieza clave en el engranaje del desarrollo regional. Constituimos, como grupo, un potente agente de desarrollo socioeconómico, auspiciando la puesta en marcha de múltiples proyectos trasmitiendo dinamismo a la sociedad civil. Nuestra presencia abarca la casi totalidad de ámbitos de la sociedad, de lo financiero a lo social, desde la generación de negocio a la protección ambiental, atendiendo especialmente al desarrollo de las personas, con especial incidencia en los colectivos más desprotegidos.

Nuestra presencia y nuestra acción nos consolida como el principal agente privado impulsor de la actividad y el progreso social de Cantabria. Esta reflexión sobre lo alcanzado debe servirnos de impulso a todos quienes cada día trabajamos en la gran organización que es Caja Cantabria para proseguir, con entusiasmo y desde cada uno de nuestros ámbitos de responsabilidad, el camino hacia el futuro.



Enrique Manuel Ambrosio Orizaola  
Presidente de Caja Cantabria





## 1. Compromiso y valor

La misión de la Caja es aportar valor a Cantabria, desde una vocación de servicio que comprende toda nuestra actividad, desde la prestación de unos servicios competitivos que faciliten el progreso regional, hasta las iniciativas de solidaridad social y cultura, que aportan una imprescindible estabilidad.

## 1. Compromiso y valor

### DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRUPO CAJA CANTABRIA

	31 de diciembre		Variación	
	2006	2005	Importe	%
<b>Resultados</b> <i>(miles de euros)</i>				
Resultado antes de impuestos	68.304	52.981	15.323	28,9
Resultado consolidado del ejercicio	43.570	40.368	3.202	7,9
Resultado atribuido al grupo	43.584	38.120	5.464	14,3
<b>Rentabilidad</b> <i>(%)</i>				
ROA	0,90	0,82		9,76
ROE	20,59	19,60		5,05
<b>Volumen de negocio</b> <i>(miles de euros)</i>				
Activo total	8.284.089	6.955.672	1.328.417	19,1
Depósitos de la clientela	6.059.040	5.347.363	711.677	13,3
Recursos intermediados	7.972.070	6.751.617	1.220.453	18,1
Crédito a la clientela	7.033.457	5.675.924	1.357.533	23,9
<b>Solvencia</b> <i>(miles de euros)</i>				
Recursos propios computables	754.965	631.295	123.670	19,6
Calificación de riesgo crediticio <sup>(1)</sup>				
Largo plazo	A3	A3		
Corto plazo	Prime-1	Prime-1		
Fortaleza financiera	C	C		
Perspectiva	Estable	Estable		
Obligaciones subordinadas	Baa1	Baa1		
Participaciones preferentes	Baa2	Baa2		
<b>Riesgo de crédito</b> <i>(miles de euros)</i>				
Activos deteriorados	51.634	65.325	-13.691	-21,0
Correcciones de valor por deterioro de activos	134.497	109.068	25.429	23,3
<b>Índices de riesgo</b> <i>(%)</i>				
Morosidad	0,72	1,13		-36,28
Cobertura	261	167		56,29
<b>Servicio a clientes</b> <i>(Magnitudes de Caja Cantabria)</i>				
Oficinas operativas	168	162	6	3,7
Cajeros automáticos	255	248	7	2,8
Empleados	989	932	57	6,1

(1) Otorgada por Moody's Investors Service

## 1. Compromiso y valor

### 1.1. Caja Cantabria en la economía de la comunidad

Caja Cantabria aportó el año pasado al Valor Añadido Bruto de la economía de la Comunidad Autónoma de Cantabria casi **149 millones de euros**, lo que supuso el 1,36% del valor añadido total de la región. La remuneración del factor trabajo supuso una inyección de unos 56 millones de euros, mientras que la contribución de Caja al Estado del Bienestar a través de cotizaciones sociales, impuestos de sociedades y dotación a la obra beneficossocial se elevó a más de **41 millones de euros**.

Mediante una gestión rigurosa del negocio bancario y financiero, la Caja orienta su actividad a la obtención de los resultados necesarios para poder contribuir a la solidez y estabilidad del futuro de la sociedad a la que sirve, en cuyo bienestar y progreso se arraiga su razón de ser.



Los servicios financieros y sociales, el nivel de empleo directo e inducido y la satisfacción de las cargas fiscales correspondientes a su actividad constituyen una herramienta de progreso económico, estabilidad social y mejora de las capacidades tanto públicas como privadas.

A lo largo de 2006, se incorporaron a las bases de datos de Caja Cantabria **17.400** nuevos clientes, por lo cual este impacto socioeconómico derivado en línea recta de nuestro tamaño y capacidad gestora se incrementó destacadamente. Emplear responsablemente los recursos obtenidos es la máxima de funcionamiento de todo el grupo de Caja Cantabria.

## 1. Compromiso y valor

### 1.2. Caja Cantabria en el compromiso con los valores sociales

A esto, además, habría que agregar la permanente vocación social de la institución, expresada en la dotación de 9 millones de euros al Fondo de Obra Social, con un crecimiento del 11,1% sobre el ejercicio precedente. Un aumento de la solidaridad real, contante y sonante, que ha de ser registrado como un episodio de continuidad y compromiso con el centenario ideal social que durante más de un siglo ha orientado la trayectoria de Caja Cantabria.

Un ideal que se mostró, por otro lado, en la capacidad de la Obra Social para estar presente por doquier, allí donde se necesita apoyo solidario: en zonas rurales y urbanas; en colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión; en los sectores con problemas específicos de salud, educación o bienestar; en el desarrollo cultural de las diferentes modalidades y estilos, con atención especial a las manifestaciones propias de Cantabria; en la formación para el medio ambiente; en las labores de cohesión dirigidas a las personas mayores; en la colaboración con colectivos sociales y con las administraciones públicas en proyectos solidarios.



La implicación social de Caja Cantabria es tan extensa, que aparece como un protagonista fundamental en el apoyo al progreso cotidiano de la integración, la creatividad, la adaptación y la modernización de nuestra tierra. Caja Cantabria no sólo es omnipresente en su apuesta por la presencia física en todo el territorio real (con su red de oficinas) y virtual (con su banca electrónica y telefónica), sino que también comparece en todos los espacios donde hay necesidades que reclaman una mano amiga para que las soluciones sean, además de exigibles, posibles.

## 1. Compromiso y valor

### 1.3. Los principios del buen gobierno y de la ética financiera

La estructura de gobierno de Caja Cantabria proporciona a toda la organización la garantía de cumplimiento de la responsabilidad social corporativa en relación con los principios de transparencia, buenas prácticas, lealtad institucional, sistemas de control y protección de los valores sociales de la entidad. De acuerdo con esta filosofía, se articulan los siguientes apartados de gobierno corporativo:

#### 1.3.1. Órganos de Gobierno

El gobierno, administración, representación y control de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria corresponden a la **Asamblea General**, el **Consejo de Administración**, la **Comisión Ejecutiva** y la **Comisión de Control**, conforme a las competencias que, en cada caso, se establecen en los Estatutos sociales.

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Caja, correspondiéndole, además de estas funciones generales, las funciones derivadas de su Patronato como depositaria de la voluntad fundadora del Establecimiento.

Está constituida por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja.

Los miembros de la Asamblea, que ostentan la denominación de Consejeros Generales, representan los intereses de los depositantes, así como los generales del ámbito de actuación de la Entidad y aquellos otros de carácter social que le son propios.

La **Asamblea General** está compuesta por cien Consejeros Generales, que ostentan las siguientes representaciones, con el número de miembros para cada grupo que también se establece:

Veinticinco representantes del Parlamento de Cantabria.

Veinticinco representantes de las Corporaciones Municipales, en cuyo término la Entidad tenga abierta alguna Oficina.

Veinticinco representantes de los Impositores de la Entidad.

Nueve representantes del Personal de la Entidad.

Dieciséis Consejeros Generales representantes de las Entidades de reconocido prestigio y carácter benéfico, social, cultural, científico o profe-

## 1. Compromiso y valor

sional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

El Consejo de Administración es el órgano al que corresponde la administración y gestión financiera de la Entidad, así como de su Obra Benéfico Social. El Consejo está integrado por diecisiete Vocales cuyo nombramiento se efectúa por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos que la componen: cuatro Vocales representantes del Parlamento de Cantabria, cuatro de las Corporaciones Municipales, cuatro de los Impositores, dos de los Empleados de la plantilla de ahorro de la Caja, y tres de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

La Comisión Ejecutiva es un órgano delegado permanente del Consejo de Administración, cuyos vocales son designados por aquél Órgano para desempeñar sus funciones durante el periodo de un año, pudiendo ser objeto de reelección. La Comisión Ejecutiva está integrada por ocho miembros del Consejo de Administración: dos representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, dos de los Impositores, uno de los Empleados y uno de las Entidades de reconocido prestigio en Cantabria, incluyendo entre ellos al Presidente. Asiste a las sesiones, con voz y sin voto, el Director General, que actúa de Secretario.

La Comisión de Control es el órgano de gobierno que tiene por objeto velar por que la gestión del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva y demás Comisiones Delegadas, se realice de la manera más eficaz, cumpliendo en todo momento los preceptos legales de carácter financiero, de la Obra Social u otros aplicables a las actividades de la Caja, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General.

La Comisión de Control está integrada por nueve miembros, nombrados por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos y de entre los mismos: dos miembros representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, tres de los Impositores, uno de los empleados de la Entidad de la plantilla de ahorro y uno de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja.

Puede formar parte, además, de la Comisión de Control, un representante de la Consejería competente del Gobierno de Cantabria, que nombrado de entre personas con capacidad y preparación técnica adecuadas, asistirá a las sesiones de la Comisión de Control, con voz pero sin voto.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece que las sociedades emisoras de valores cuyas acciones u obligaciones estén admitidas a negociación en un mercado secundario oficial de valores deberán tener un Comité de Auditoría. El Consejo de

## 1. *Compromiso y valor*

Administración de Caja Cantabria, en sesión de 25 de abril de 2000, acordó la constitución del Comité de Auditoría, bajo la dependencia del Consejo de Administración, y con la misión de:

Conseguir el buen gobierno de la Organización, debiendo asegurar que los administradores asuman sus responsabilidades cumpliendo razonablemente con las leyes y normas, tanto externas como internas, que se están dirigiendo los negocios éticamente y que se mantienen los controles eficientes frente a conflictos de intereses y fraudes.

Garantizar que la información refleje razonablemente la situación de la Entidad en cada momento.

Garantizar que el control interno se lleve a cabo en cualquier parte de la Organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones.

Como consecuencia tanto de la modificación operada en los Estatutos, como en virtud de acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, la composición actual del Comité de Auditoría resulta ser la siguiente:

- Presidente del Consejo de Administración,  
D. Enrique Ambrosio Orizaola, Presidente del Comité.
- Presidente de la Comisión Delegada de Obras Sociales,  
D. Francisco J. Rodríguez Argüeso, Vocal con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración,  
D. Francisco Javier Puente González, Vocal con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración,  
D. Rafael de la Sierra González, Vocal con derecho a voto.
- Director de Control y Cumplimiento Normativo.  
D. José Antonio Fernández Madrazo. Secretario del Comité.

También comparecerán, sin formar parte del Comité de Auditoría, los siguientes:

- Presidente de la Comisión de Control,  
D. Eduardo Ortiz García.
- Un miembro de la comisión de Control que será elegido con carácter rotativo.
- El Director General de la Entidad.

Actuará como Secretario del Comité, formando parte del mismo, con voz pero sin voto, el Director de Control y Cumplimiento Normativo.

## *1. Compromiso y valor*

Por otro lado, la Ley 26/2003, de 17 de julio, que introdujo importantes medidas de fomento de la transparencia de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios, estableció en su disposición adicional cuarta una modificación de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros. De acuerdo a ello, y en aplicación de la normativa vigente, Caja Cantabria tiene en funcionamiento una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Inversiones, para velar por la correcta gestión de ambos espacios de actuación dentro de la Entidad y asegurar el cumplimiento de los principios éticos implicados.

El personal de la Entidad que asume la gestión de la Entidad al nivel más elevado es el **Equipo Directivo**, que está integrado por el **Director General**, el **Secretario General** y los **Directores**. El Director General ostenta la superior categoría y jefatura del personal de la Entidad, siendo el medio de relación entre los Órganos de Gobierno y el resto del personal, cuando la Presidencia de la Entidad carezca de funciones ejecutivas.



Incluso cuando la Presidencia revistiera carácter ejecutivo, deberá nombrarse por el Consejo de Administración, a propuesta de su Presidente, un Director General, con las competencias que, en cada caso, se le confieran por el propio Consejo de Administración. En el ejercicio de sus funciones, el Director General actúa bajo la superior autoridad del Consejo de Administración y de su Presidente.

## *1. Compromiso y valor*

### **1.3.2. Lucha contra el blanqueo de capitales**

Caja Cantabria mantiene, dentro de sus centenarios valores sociales, un compromiso total contra las operaciones financieras en las que se pudiera dar carta de legalidad a recursos económicos procedentes de actividades criminales realizados dentro o fuera de España.

#### **1.3.2.1. Comité de Cumplimiento Normativo**

El Consejo de Administración de Caja Cantabria, en sesión de 13 de diciembre de 2005, acordó la constitución del Comité de Cumplimiento Normativo, bajo su dependencia con el carácter de órgano de apoyo y con el objeto de contribuir al mejor ejercicio y la mayor eficacia de las funciones del Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión del riesgo de cumplimiento de la Caja y con la siguiente responsabilidad básica:

Servir, como órgano delegado del Consejo de Administración, de receptor de la información que reporte el Comité Interno de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Comisión de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

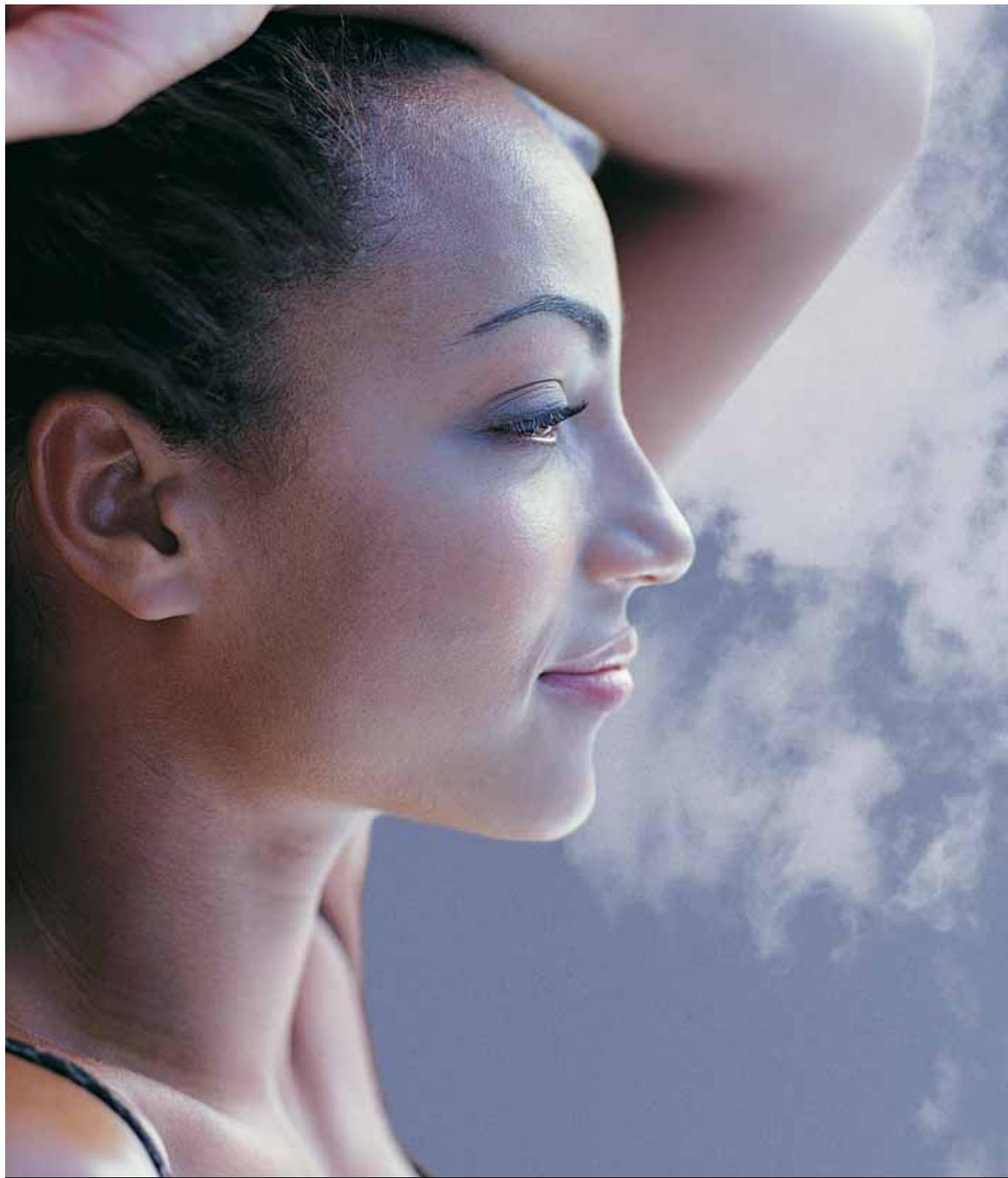
#### **1.3.2.2. Presidente del Comité Interno de Prevención del Blanqueo de Capitales**

Participar en las reuniones que convoque el Servicio Ejecutivo cuando éstas tengan una finalidad consultiva o divulgativa sobre nuevos procedimientos a desarrollar por las Entidades Financieras.

Mantener constantemente informado al Consejo de Administración de Caja Cantabria, a través del Comité de Cumplimiento Normativo, de cualquier circunstancia que pudiera o debiera alterar la política de prevención del blanqueo de capitales que realiza la Entidad.

La Auditoría Interna garantiza el cumplimiento continuado de la política de Prevención del Blanqueo de Capitales, y tiene bajo su responsabilidad supervisar la eficacia del sistema de prevención del blanqueo de capitales, asegurando que las actividades de Caja Cantabria y su grupo se realizan de acuerdo con la normativa vigente contra el blanqueo de capitales.





## 2. La Caja en la sociedad

Potenciar la vertiente social de la entidad de ahorro, de la Caja, es uno de nuestros esfuerzos permanentes. Lograr que la sociedad conozca y aproveche tal esfuerzo es preocupación también constante de la Obra Social, para lo cual en diciembre de 2006 se presentó a través de los distintos medios el lema que condensa el sentimiento que mueve su actividad: “unidos por una gran obra”. En suma, acercar a la sociedad la destacada y decidida componente social que Caja Cantabria integra, exponente claro de su permanente vocación solidaria y comprometida, ***su razón de ser.***

## *2. La Caja en la sociedad*

### *2.1. La obra de un siglo*

De entre las diversas formas a través de las que se puede representar el arraigo de Caja Cantabria en la sociedad, pocas son a la vez tan completas y claras como el perfil del edificio de la calle Tantín, sede de su Obra Social. La conmemoración en este 2007 del primer siglo de existencia del edificio concebido inicialmente por el arquitecto modernista Doménech i Montaner, y llevado a cabo por el arquitecto montañés Joaquín de Rucoba, es el símbolo de un siglo largo de acción social de Caja Cantabria.



Todos los cambios, los avatares y transformaciones que Cantabria ha experimentado en este tiempo, la Obra Social de Caja Cantabria los experimentó también. Cambió nuestro concepto de la acción solidaria a medida que los modos de entender la asistencia e incluso la cultura evolucionaban con las décadas. Proyectos y personas se sucedieron a lo largo de mas de 100 años en los que sólo permaneció inmutable el objetivo que hace que, un siglo después, este espacio abra sus puertas cada mañana: convertir la confianza de los clientes de Caja Cantabria en la solidaridad que llega allí donde es más necesaria.

En cuanto a la actividad, el compromiso solidario y permanente de la Caja, ejercido a través de su Obra Social, se ha traducido en 2006 en más de 11.135 millones de euros invertidos en el logro del objetivo fundamental, consustancial con la identidad de la propia institución de crédito: contribuir al mejor desarrollo económico, social y cultural de nuestros ciudadanos, con una atención especial a los sectores más desfavorecidos. En suma, reinvertir en la comunidad el importante **dividendo social** que hace posible la gestión eficaz de Caja Cantabria.

## 2. *La Caja en la sociedad*



Hemos unido experiencia a vocación para convertirnos en una institución con un cada día más marcado carácter social. Hoy, en Cantabria, las huellas de nuestra acción trazan el camino hacia el futuro. Hacia un futuro accesible para todos. Para que así sea, hemos puesto en marcha, impulsado y respaldado más de 200 proyectos junto con entidades, asociaciones y colectivos que trabajan en los campos de la discapacidad, la integración de quienes buscan entre nosotros su futuro, de las personas con especiales dificultades de inserción social y, en definitiva, de quienes demandan solidaridad. Hacia ellos hemos orientado en 2006 una parte creciente de nuestros recursos. Es un esfuerzo recompensado, que nos permite afirmar que hoy somos parte interesada en proyectos trascendentales para el desarrollo solidario de nuestra Comunidad, pero también vehículo de la solidaridad de nuestros clientes con proyectos que se desarrollan más allá de nuestras fronteras.



Algunas de nuestras iniciativas permiten ya que personas afectadas por discapacidad física o sensorial se desplacen por la ciudad con toda la información sobre accesibilidad en su mano, o que más de 700 niños que en Cantabria reciben atención hospitalaria o extrahospitalaria expresen sus necesidades y sentimientos "con otros ojos". Hemos hecho posibles iniciativas grandes con grandes resultados pero también proyectos sencillos de impresionantes repercusiones en la vida diaria de sus miles de beneficiarios.

Los trazos complejos y los simples, todos los colores y perfiles son necesarios para construir una gran obra.

## *2. La Caja en la sociedad*

### *2.2. Caja Cantabria. De toda la vida*

El ejercicio de la solidaridad requiere una estructura ágil. La Obra Social de Caja Cantabria puso a prueba de nuevo en 2006 su carácter flexible capaz de reorientar recursos económicos y humanos hacia la generación de proyectos propios y hacia el impulso de iniciativas de nuestros compañeros de viaje destacables por su carácter innovador.

Una sociedad cada día más responsable exige de nuestra entidad de ahorro un alto grado de compromiso social. No es un problema. Su confianza nos convierte en una obra social capaz de liderar programas de lucha frente a las nuevas patologías sociales. Su apoyo nos impulsa a ir por delante, a potenciar nuestro carácter proactivo, y a constituirnos como un potente factor de dinamización social.

Esta íntima vinculación de la Obra Social con la sociedad en que se inserta nos ha impulsado en 2006 a llevar nuestra acción desde Cantabria hacia otros puntos de España, extendiendo nuestra actividad a las Comunidades de Castilla y León, País Vasco, Madrid, Aragón, Asturias y Cataluña.

### *2.3. Obra Social. Sentido y sensibilidad*

Crecer es descubrir que todos precisamos más cosas de las que se pueden comprar. Cosas como compromiso, desarrollo, respaldo, sostenibilidad. La Obra Social es el instrumento de Caja Cantabria para convertir la sensibilidad en hechos efectivos, concretos y universales.



## *2. La Caja en la sociedad*

El espíritu que anima a la Obra Social se materializó en 2006 no como una acción en paralelo a la actividad de Caja Cantabria sino como una evidencia transversal, presente en cada decisión, en cada proyecto de la entidad de ahorro con la que forma un todo.

Contribuir al desarrollo económico, social y cultural de Cantabria, objetivo fundacional de la Caja, es también el de cada subvención, de cada proyecto solidario, ambiental o educativo, de cada propuesta cultural y didáctica que lleva el sello de Obra Social de Caja Cantabria, manteniendo una institución destacada en la acción social y con una trayectoria comprometida con las personas y unida a su desarrollo. La firma con la que miles de clientes avalan una gran obra.

### ***2.4. Es más. Es Obra Social***

En 2006, la Obra Social de Caja Cantabria potenció su faceta más social.

En 2007 seguimos mejorando, seguro. Sólo la credibilidad que proporcionan los objetivos alcanzados nos permite esta afirmación. Un presupuesto cercano a los cinco millones de euros, casi la mitad del presupuesto de la Obra Social, permitió la realización de la Convocatoria de Ayudas al Desarrollo de Proyectos Solidarios y un buen número de acciones socio-asistenciales. Esto hizo posible que, en 2006, respaldáramos económica o a través de la aportación de infraestructuras necesarias, la labor de colectivos y asociaciones cuyo trabajo en materias como la inmigración, discapacidad, exclusión social, mujer, tercera edad y desarrollo solidario, nos permitió invertir en futuro.



## 2. La Caja en la sociedad

La transparencia que en todos los campos guía nuestra gestión garantiza que la aportación llegue exactamente a donde resulta más necesaria.

En 2006, impulsamos a través de la Convocatoria un total de **126 proyectos avalados y ejecutados por otras tantas ONG y asociaciones**. De ellos 23 fueron desarrollados más allá de nuestras fronteras, con acciones de cooperación al desarrollo, en lugares tan necesitados como El Sahara, Togo, Venezuela, Nicaragua, Colombia, Bolivia, Camerún, Burkina Faso, Cuba, etc.



Ampliamos nuestra acción solidaria con la puesta en marcha de dos proyectos que, por su innovación y oportunidad, contribuyen a la mejora de la vida de importantes colectivos, integrados por miles de cántabros: **AdaptaCan** y **Con Otros Ojos**. El primero de ellos en favor de las personas afectadas por discapacidad física y sensorial, y el otro en pro de los menores en tratamiento hospitalario. Iniciativas para las que contamos con la participación de instituciones del prestigio de la **Universidad de Cantabria**, el **CERMI Cantabria** y **UNICEF**.



## *2. La Caja en la sociedad*

Consolidamos nuestro apoyo en el diseño, ejecución e implantación de programas para la Formación de Inmigrantes en Cuidado Geriátrico, la Formación de Agentes para la Prevención e Intervención en Violencia Familiar, y en los Cursos de Formación de Cuidadores Profesionales y no Profesionales de Enfermos de Alzheimer y otras personas mayores dependientes. Cooperamos en programas para la Inserción laboral de Colectivos en Riesgo de Exclusión Social y con la organización de Talleres de Entrenamiento de la Memoria para la Prevención del Deterioro Cognitivo Asociado a la edad y en la dotación de programas de Detección Precoz del Cáncer de Mama.

Dentro del área sanitaria destacaremos las acciones realizadas en los centros hospitalarios Marqués de Valdecilla de Santander, Comarcal de Sierrallana en Torrelavega, y Comarcal de Laredo, con la dotación de importante equipamiento de carácter social y sanitario, como fue el mobiliario aportado para la puesta en marcha de la nueva hospedería en el Hospital Universitario Marques de Valdecilla, la adquisición de un ecocardiógrafo para el Servicio de Anestesiología en el Hospital de Sierrallana, pionero desde ese momento, en cuanto a dicho equipamiento, en Cantabria y el norte de España; y el equipo informático destinado a los menores hospitalizados, instalado en el Hospital de Laredo.



Un cada día mayor número de ciudadanos preocupados por el entorno que les rodea, por quienes lo habitan y dispuestos a actuar consecuentemente, hizo posible que participáramos activamente en propuestas cargadas de ilusión. Son los proyectos que desarrollamos junto a Seniors Para la Cooperación Técnica (SECOT), Asociación para la Ayuda a las Mujeres con Cáncer de Mama (AMUCCAN), Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFA), Asociación Ciudadana Cántabra Antisida (ACCAS), Federación Cántabra de Asociaciones de Minusvalidos Físicos (COCEMFE), Cantabria Acoge, entre otras.

## 2. La Caja en la sociedad

### 2.5. Más cultura. Una Obra maestra

La cultura es patrimonio común. Y patrimonio abundante en Cantabria. En Caja Cantabria trabajamos para conservarlo, para multiplicarlo y difundirlo. Para que todos sus legítimos propietarios, los ciudadanos, disfruten de él.

El respaldo a la actividad cultural generada desde Cantabria y el acercamiento hasta la sociedad de propuestas innovadoras capaces de nutrir la creatividad de nuestros artistas y el espíritu crítico de nuestros públicos son dos de los objetivos que articularon nuestra acción en este campo en 2006.

Destacaremos especialmente la amplia programación de actos realizados para conmemorar la figura de D. José María de Pereda, inspirador fundamental de buena parte de la acción cultural del año. Con este motivo presentamos en la sala del Centro Cultural, una pionera, ambiciosa y muy cuidada exposición sobre su vida y obra, diseñada y producida por la Obra Social con la colaboración del Ayuntamiento de Santander y la decidida participación de la familia del ilustre escritor. A su inauguración asistió emocionada una muy nutrida representación de la misma que alabó con orgullo y admiración la muestra realizada.



Complementó esta actividad la realización de un completo ciclo de conferencias que con el título "Recordando a Pereda", contó con los más destacados especialistas en su obra y la colaboración de la Sociedad Menéndez Pelayo. Otra exposición, "Gentes de Sotileza", integrada por los cuadros del pintor cántabro José Ramón Sánchez sobre la obra de perediana "Sotileza"

## 2. La Caja en la sociedad

con carácter itinerante, recorrió diferentes localidades de la región. Una cuidada publicación del libro-catálogo que recoge dicha muestra, la instalación de los "Puntos de Lectura Pereda" en todos los centros de la Obra Social y la realización de talleres diseñados específicamente para la participación del público de los Clubes Sociales completaron las acciones realizadas en memoria de nuestro insigne escritor.

En este ámbito de la cultura, la calidad de los proyectos, la diversidad de los lenguajes, la descentralización de la actividad y la atención a los creadores cántabros, se concretaron en áreas como la música, el teatro, la danza y el ballet, la tribuna literaria, los cursos y talleres de creatividad, que estuvieron representadas por numerosas actividades que conformaron las tres Programaciones Culturales desarrolladas en los períodos de enero a junio, de julio a septiembre y de octubre a diciembre respectivamente con acciones tanto en Cantabria como en otras regiones donde la Caja está presente.



Atentos a nuevas demandas y nuevas tendencias, nuestra labor en este campo nos ha consolidado como constructores de futuro cultural. Lo somos a través de nuestra acción destinada al acercamiento y promoción de las actividades de vanguardia, consolidando propuestas como *El Puente de la Visión*, realizada en colaboración con el Museo Municipal de Bellas Artes de Santander.

En este sentido cabe destacar el proyecto y la itinerancia por diversas comunidades autónomas de la exposición "*Humanos y osos. Una historia paralela*" diseñada y producida, también en este caso, por la Obra Social, en colaboración con la Fundación Oso Pardo.

## *2. La Caja en la sociedad*

En concreto la acción cultural en 2006 contempló cerca de 1.100 actos, de los que se beneficiaron mas de 180.000 personas, de ellas 45.000 jóvenes que participaron, entre otras, en el amplio abanico de actividades de acercamiento a la música, el teatro o las artes plásticas, que contiene la programación Didáctica de las Artes, específicamente diseñada para este colectivo.



Es ésta una de nuestras acciones que destaca de entre todas las demás, destinada a la creación de nuevos públicos formados para disfrutar del arte, capaces de practicarlo si es su interés, críticos para elaborar juicios sólidos. Es una labor de acercamiento a la práctica y comprensión de las distintas expresiones artísticas por medio de acciones de formación no regla-



## 2. La Caja en la sociedad

da de marcado carácter lúdico. Una labor que no hubiera sido posible sin la decidida implicación, más allá de la profesionalidad, del personal docente de los Centros Educativos de toda la Comunidad.

Continuamos también en 2006 potenciando la capacidad de la cultura de convertirse en vehículo de educación en valores y de transmisión de mensajes solidarios y de sostenibilidad. Muestra de ello fue la muestra de Fotógrafos de la Naturaleza 2006, producida por la BBC.



La raíz de una Comunidad nace en su arte. Por ello en 2006 fuimos decidido soporte de propuestas destinadas a la recuperación y difusión de la música popular de Cantabria, como los certámenes de Música Popular y Tradicional de Cantabria.

Todo nuestro trabajo en materia de cultura viene marcado de forma transversal por un objetivo: conseguir la máxima accesibilidad, que toda la cultura llegue al máximo de públicos. Conseguir que la distribución geográfica de éstos, o unas especiales condiciones de discapacidad sensorial, sean una anécdota, no un obstáculo para disfrutar de la actividad cultural impulsada o programada por Caja Cantabria. En esta tarea, en la que abordamos también la eliminación paulatina de las barreras arquitectónicas de los Centros de la Obra Social, fuimos de la mano con ONCE Cantabria, con COCEMFE y con la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria (FESCAN).

Entre todos, de nuevo en 2006, trabajamos para que, en Cantabria, la cultura sea una forma de vida. Esta es nuestra obra maestra.

## 2. La Caja en la sociedad

### *...y deporte*

En el terreno deportivo, la promoción del deporte sigue siendo objetivo de especial atención desde la Obra Social, manteniendo los criterios de **apoyo a los deportes autóctonos**, (los bolos y el remo), al deporte base y a la importante labor social que realizan las **asociaciones y clubes** a través de sus escuelas deportivas. Destacar como aspecto notable que la bandera de Caja Cantabria hizo pie, por primera vez, en el Everest, de la mano del montañero cántabro José Diego.



Junto al **Gobierno de Cantabria** apoyamos la formación de los deportistas olímpicos con la dotación de las **Becas ADO**.

La presencia permanente y la decidida colaboración de la Obra Social en éstas áreas sociocultural y deportiva se ha visto reconocida con los galardones de destacadas instituciones, como el **CERMI Cantabria**, que otorgó a la Obra Social de Caja Cantabria su **Premio Infanta Margarita**, el premio **Actualidad Económica** a la mejor iniciativa de las Obras Sociales en el área sanitaria por su proyecto de **Formación de Cuidadores y Familiares de enfermos de Alzheimer**, y el concedido por la **Asociación de la Prensa Deportiva** a la Obra Social reconociendo solemnemente su destacado patrocinio deportivo, en la **Gala del Deporte**, ante una amplia representación social.

## *2. La Caja en la sociedad*

### *2.6. Más educación*

En 2006 compartimos con las instituciones educativas de Cantabria el objetivo de **potenciar la formación de nuestros jóvenes**. Contribuimos a que 230 estudiantes cursaran parte de sus estudios en universidades extranjeras. Establecimos para ello un convenio de colaboración con la Universidad de Cantabria por el cual aportamos 200.000 euros al Programa Erasmus.

Mantuvimos y potenciamos nuestro propio **Centro de Educación Ambiental**, sede de una importante actividad, que en 2006 descentralizamos también para hacerla accesible a docentes y profesionales de **toda Cantabria**, a través de **ciclos de conferencias, cursos y talleres**, complemento de los llevados a cabo en el Centro, especialmente dirigidos a la comunidad educativa. Conjugar la formación entendida como aportación de conocimientos con la formación en valores es una de las líneas transversales que cruzan de forma permanente nuestra actividad.

Junto a la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo** pusimos en marcha en nuestro Centro Cultural, un programa de actividades culturales complementarias al programa docente estival que configuran la dimensión pública de la institución universitaria y el acercamiento de la misma a la sociedad de Cantabria.



También junto a la **Consejería de Sanidad** del Gobierno de Cantabria trabajamos para que el proyecto socioeducativo "**El cine en la Enseñanza-Educación para la Salud. Programa de Prevención de Drogodependencias**" llegara a cerca de 14.000 jóvenes.

## 2. La Caja en la sociedad

Junto a la Escuela Oficial de Idiomas seguimos potenciando la práctica de las lenguas y culturas europeas, desarrollando en nuestro Centro Cultural un variado programa de actividades en los diferentes idiomas, conscientes de la repercusión que los mismos pueden tener en el desarrollo socioeconómico de la región.

### 2.7. Obra Social. La suma de toda Cantabria

En 2006 reservamos un espacio entre nosotros para quienes lo tienen más difícil. Porque nadie gana si alguien queda fuera, los nuevos cántabros, los inmigrantes, participaron en las acciones destinadas a potenciar su inserción laboral y social contempladas en los proyectos El Respiro, Aprende a Emplearte y los Cursos de Formación de Inmigrantes para el Cuidado Geriátrico.

Somos expertos en sumar y en 2006, seguimos incorporando mas personas mayores al colectivo de quienes ya disfrutan de las nuevas tecnologías. Lo hicimos desde una de las 180 propuestas de dinamización dentro del Programa Experiencia que diseñamos e implantamos para el colectivo de más de 25.000 socios agrupados en nuestros nueve Clubes Sociales. Unos socios que conocieron otras ciudades y de forma personal y directa el funcionamiento de instituciones nacionales como el Senado, a través de los viajes culturales realizados a Andalucía, Galicia y Madrid. Merece destacar la visita a Potes y el Monasterio de Santo Toribio, con motivo del Año Jubilar Lebaniego.



## *2. La Caja en la sociedad*

Junto a ellos, otras 200 personas, en su mayor parte **mujeres del medio rural**, accedieron también al conocimiento y práctica de las nuevas tecnologías de la información mediante su participación en los 25 cursos impartidos en diferentes localidades, como complemento a la acción educativa realizada por el **Proyecto Europeo Ruraltech** que ha liderado la Obra Social. Proyecto que en 2005 fue merecedor del premio a la mejor obra de educación otorgado por el Grupo de Comunicación VOCENTO.

### *2.8. Un futuro cargado de vida*

Disfrutar de los recursos naturales que satisfacen nuestras necesidades actuales sin arriesgar su capacidad para satisfacer las de las generaciones futuras es un sano ejercicio llamado **sostenibilidad**. Un ejercicio que en Caja Cantabria practicamos cada día desde que, hace tres lustros, nos convertimos en pioneros en la implantación y desarrollo de programas destinados a la sensibilización en materia de conservación y difusión de los valores ambientales.

En 2006 alcanzamos los objetivos establecidos en los programas que con tales fines diseñamos, ejecutamos y gestionamos desde el **Centro de Educación Ambiental Caja Cantabria en Polientes**, un espacio que acogió a 2.350 alumnos y alumnas de 65 centros escolares quienes acompañados por sus profesores y por nuestro equipo de profesionales en educación ambiental, participaron en un programa específicamente diseñado para su formación.

Un total de 743 niños y niñas se integraron en los seis turnos realizados en la pasada edición de las **Colonias de Verano de Caja Cantabria**, una actividad concebida para fomentar el acercamiento paralelo a los valores del medio natural y a los valores sociales y humanos que rigen la convivencia. Valores que, en suma, conforman la sostenibilidad.



## *2. La Caja en la sociedad*

Por otro lado, 184 adultos interesados, monitores y especialistas, participaron en los distintos cursos promovidos por el Centro de Educación Ambiental de la Caja, como fueron, entre otros, los de "Orientación en el Medio Natural" e "Iniciación a la Astronomía".

Todos ellos, jóvenes y adultos, cántabros y de otras comunidades, son conscientes hoy, gracias a nuestra labor, de ser los inquilinos de un territorio a proteger, conservar y legar. En Caja Cantabria lo somos también.

Es por ello que en 2006 dimos ejemplo de compromiso con el medio ambiente que expresamos en el correcto uso de las distintas energías o en el reciclaje de consumibles, que se recogen en el **Manual de Buenas Prácticas Ambientales editado para los Centros de la Obra Social** y difundido a través de su Web para el resto de asociaciones, instituciones y colectivos sociales.

También en el pasado 2006 profundizamos en la implantación del Proyecto de Optimización de Recursos Materiales que conlleva la adaptación de los sistemas energéticos tradicionales por los que se incorporan criterios de sostenibilidad en el consumo.





### 3. Por tu cuenta

Cada persona es un mundo. Y el mundo de Caja Cantabria gira alrededor de las personas: nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros proveedores, pero también, y en general, todas aquellas personas que participan de la realidad social de Cantabria, tengan o no contacto directo con la entidad. O dicho de otro modo: para la Caja, la finalidad social y la dimensión humana están por encima de cualquier otro criterio.

### 3. Por tu cuenta

#### 3.1. Para nuestros clientes, una oferta personalizada

Clientes	466.300
Empresarios y Autónomos	42.800
Sociedades	13.300
Sector público	800
Asociaciones	13.200
Niños	41.400
Jóvenes	47.500
Ocupados	204.800
Jubilados	102.500

Durante el año 2006 se han incorporado a las bases de datos de Caja Cantabria 17.400 nuevos clientes.

Para dar, cada vez, un mejor servicio al importante número de clientes que tiene nuestra Entidad, ponemos a disposición de todos ellos y del público en general una red de 168 Centros, 255 Cajeros Automáticos, 95 Actualizadores de libretas y una potente plataforma de atención telefónica y banca electrónica.



La Agencia de calificación de Riesgo Crediticio Moody's Investors Service Limited, conocida internacionalmente en el mundo financiero, tiene concedida a Caja Cantabria la máxima calificación a Corto Plazo P1 de Moodys y A3 de Largo Plazo, esto permite a nuestra Entidad acudir a mercados especializados para captar fondos que posteriormente son invertidos en actividades productivas o necesidades de inversión de nuestros clientes.

### 3. Por tu cuenta

#### 3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria

La oficina, considerada en la mayoría de los estudios como el lugar natural de relación con los **clientes**, constituye el compromiso de nuestra Entidad con la *Calidad de servicio*. Nuestros clientes y en general la sociedad, así lo saben reconocer y consideran a Caja Cantabria como la entidad financiera líder en nuestra Comunidad.

Además de la oficina, las nuevas tecnologías de comunicación facilitan las relaciones con los clientes y les permiten disponer mejor de su tiempo, haciendo innecesarios, en muchos casos, los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de oficinas. En este sentido Caja Cantabria ha desplegado canales de relación complementarios a la Red de Oficinas convencional, con un ritmo de actualización paralelo al del propio progreso tecnológico.

##### Usuarios Clientes

Canales	2006	2005	Variación
Oficinas	318.601	308.369	3,32%
Cajeros Red CASYC	167.060	162.050	3,09%
Internet (Altamira Online)	42.327	32.259	31,21%
Fonocantabria	11.687	10.948	6,75%
Comercios (propios y ajenos)	167.345	159.882	4,67%
Cajeros de Otras Redes	63.485	60.686	4,61%

Con la intención de mantener la proximidad física al cliente, algo para lo que la **Oficina** tradicional sigue constituyendo un instrumento básico, se ha continuado con el proceso para la implantación gradual de un nuevo modelo comercial, orientado hacia la segmentación de nuestra oferta de productos adecuados a las necesidades de los clientes, buscando el beneficio mutuo, y revirtiendo en la sociedad una parte sustancial de lo que ésta nos ha aportado. Para lo cual, a 31 de diciembre de 2006, Caja Cantabria finalizó con una



### 3. Por tu cuenta

red de 146 oficinas operativas en Cantabria, 45 de ellas abiertas en municipios de menos de 3.000 habitantes y 9 en municipios donde somos la única entidad que presta servicio.

Evolución del número de oficinas	2006	2005	2004	2003	2002
Oficinas en Cantabria	146	145	146	144	143
Oficinas fuera de Cantabria	22	17	15	8	7
Total Oficinas	168	162	161	152	150

Ayuntamientos de Cantabria (*)	Nº Oficinas	%
Más de 100.000 habitantes	45	30,82
Entre 50.000 - 100.000 habitantes	11	7,54
Entre 10.000 - 50.000 habitantes	25	17,12
Entre 3.000 - 10.000 habitantes	20	13,70
Entre 1.000 - 3.000 habitantes	39	26,71
Menos de 1.000 habitantes	6	4,11
Total Cantabria	146	100,00

(\*) Población 2005

Siguiendo con la Comunidad de Cantabria, todo el negocio de la Caja se distribuye de la forma siguiente:

Distribución del negocio de la Caja en Cantabria	%
Poblaciones < 5.000 habitantes	18,00
Poblaciones > 5.000 habitantes	82,00

Del mismo modo, la expansión de nuestra Entidad se ha orientado a aumentar su presencia en otras Comunidades, hacia donde se han dirigido la mayor parte de las aperturas de las nuevas oficinas, teniendo a Madrid como el principal objetivo, pero sin olvidar otros municipios a lo largo de nuestra geografía española. Desde ellos se pretende ofrecer un mejor servicio a la clientela en general, asesorándola sobre los productos que más se adecuan a sus necesidades, y esto no se puede llevar a cabo si no se tiene una Red de Oficinas amplia y diversificada. La Caja lo ha entendido así, y en los últimos años ha volcado todos sus esfuerzos en fortalecer la Red de Expansión.

### 3. Por tu cuenta

CC. AA.	Red de Oficinas fuera de Cantabria	2006
Madrid	Madrid (5), Alcobendas, Fuenlabrada, Leganés, Móstoles, Parla, Pinto, Rivas-Vaciamadrid y San Sebastián de los Reyes	13
País Vasco	Bilbao y Barakaldo	2
Cataluña	Barcelona, Terrassa y L'Hospitalet de Llobregat	3
Castilla y León	Burgos y Valladolid	2
Aragón	Zaragoza	1
Asturias	Oviedo	1
Total Oficinas		22

En estos momentos, dos temas prioritarios son a los que Caja Cantabria presta una atención especial: La *funcionalidad* y *accesibilidad* de todos nuestros centros. Por lo que en el año 2006 se continuó con el Proyecto de Imagen Corporativa en las Oficinas (P.I.C.O.). Este proyecto pretende dotar a todos nuestros centros de una perspectiva mucho más moderna y estética, en la que el ahorro de energía, la eliminación de barreras arquitectónicas y, principalmente, la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes, son respuestas claras de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible. Con este fin, durante este último ejercicio, seis oficinas se adaptaron a la nueva imagen: en Santander (Urbana-6, Urbana-20 y Urbana-21); en Castro Urdiales (Castro-1 y Castro-3); así como en Bezana.

De igual modo, tanto a las cinco oficinas abiertas en el año 2006, que fueron: Pinto, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián de los Reyes, Madrid-Carabanchel y L'Hospitalet de Llobregat; como a los tres centros a los que se les dio una nueva ubicación: Parla, Castro-2 (Sámano) y Baracaldo; también fueron adaptados a esta nueva imagen, mucho más funcional y accesible para los clientes y público en general.

#### 3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos

Además de las Oficinas, y de forma complementaria a éstas, Caja Cantabria pone la **tecnología al servicio de los clientes**, con el fin de que se puedan realizar operaciones fuera del horario de atención al público. Para ello dispone de nuevos soportes técnicos innovadores que permiten mejorar la comunicación entre las personas, convirtiéndose en herramientas que los clientes utilizan cada vez con más asiduidad. Con el fin de ir mejorando la atención y el servicio, se ha seguido avanzando en el desarrollo de canales alternativos de distribución, estos canales facilitan a los clientes el acceso a la Entidad de una forma permanente, permitiendo desarrollar nuevas formas de relación y de negocio. El cliente puede elegir el canal que más se adapte a sus necesidades, en cualquier momento y en cualquier lugar, a través del cajero, a través de Internet, a través del teléfono,...

Por lo que se refiere a los **Cajeros Automáticos**, la continua incorporación de nuevas prestaciones de autoservicio en la mayoría de ellos, como: la gestión recaudatoria de impuestos y tasas de Corporaciones Locales y Entes

### 3. Por tu cuenta

Públicos de nuestro ámbito de actuación, así como la venta anticipada de entradas de determinados recintos de espectáculos, cine, teatro, actuaciones de la Obra Social, Palacio de Festivales, Festival Internacional de Santander, etc.; hace que nuestra Red siga experimentando una creciente ampliación cada año, a la vez que se sigue mejorando a favor del cliente en su manejabilidad, permitiendo realizar un mayor número de utilidades y funcionalidades. En este sentido, la cifra de cajeros al cierre de 2006 alcanza la cifra de 255 unidades, que en el último ejercicio realizaron un total de 13,8 millones de operaciones, con un incremento del 1,2 % sobre el año anterior.

#### Indicadores tecnológicos

Ordenadores por empleado	1,5
Cajeros automáticos	255
Actualizadores de libretas	95
Operaciones realizadas en cajeros y actualizadores	23.259.000
Operaciones realizadas en datáfonos propios	10.788.000
Transacciones/año	94.821.000
Transacciones por internet	17.764.000
% empleados con conexión a internet/Correo Electrónico	100%

#### 3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online

Dentro del modelo de banca electrónica por Internet, Caja Cantabria ofrece a sus clientes la web Altamira Online. Tecnología avanzada que garantiza la confidencialidad y la seguridad en las operaciones. Para garantizar la seguridad y confidencialidad en las comunicaciones, nuestros servicios de banca electrónica Altamira Online, están alojados en servidores seguros los cuales utilizan el protocolo SSL 3.0, con claves de 128 bits. El servidor seguro establece una conexión de forma que toda la información se transmite encriptada, mediante algoritmos matemáticos que aseguran que sólo sea inteligible la información entre nuestros sistemas informáticos y el ordenador desde el que se accede. Así se impide el que otras personas puedan ver o capturar los datos intercambiados. De entre la gran variedad



### *3. Por tu cuenta*

de servicios en línea que se ofrecen podemos destacar: consultas y gestión de cuentas, compraventa de valores, transmisión de ficheros, pago de determinados recibos y tributos, información sobre los planes de pensiones y movimientos de tarjetas, contratación electrónica de determinados productos, así como, venta de entradas, buscador inmobiliario, etc., a los que el cliente puede acceder con total comodidad, seguridad e independencia de horarios, allí donde se encuentre, por el simple hecho de tener a mano un ordenador conectado a Internet.

#### **3.1.4. La Plataforma de Atención Telefónica: Fonocantabria**

La banca electrónica se complementa con nuestra plataforma de atención telefónica Fonocantabria, que permite al público en general tener acceso a información sobre los productos y servicios ofertados por la Entidad con sólo disponer de una tarjeta CASYC ó 15-30.



El acceso normal, en horario de atención al público, es por operadora a la que se le facilita, bien el D.N.I. ó el número de Tarjeta Euro 6000. Fuera del horario de atención al público por operadora el servicio queda cubierto con acceso por respuesta de voz interactiva. Entre la gran variedad de servicios que se ofrecen, están: la información de cuentas (saldos, ingresos, recibos pagados, información fiscal,...); traspasos entre cuentas y transferencias a otras entidades; gestión de cuentas (domiciliaciones, recibos, extractos, talonarios,...); operar en bolsa en tiempo real; tarjetas (solicitud, cambio de forma de pago, extractos,...); recarga de teléfonos móviles; gestión de giros a inmigrantes; etc.

#### **3.1.5. El Comercio Electrónico: Servicio Vini**

Además de los servicios tecnológicos comentados, Caja Cantabria dispone del Comercio Electrónico, que es una nueva forma de hacer negocios gra-

### 3. Por tu cuenta

cias al cual se puede comprar o vender productos a través de Internet, desde cualquier parte del mundo, todos los días del año, las 24 horas del día de una forma cómoda y sencilla. Actualmente un gran número de pequeñas y grandes empresas han iniciado proyectos de comercialización de sus productos a través de Internet, y Caja Cantabria invita a todas ellas a participar en este mercado de manera que se puedan beneficiar de las ventajas que ofrece esta nueva forma de hacer negocios. Nuestros servicios de Comercio Electrónico ofrecen: Servicio de TPV virtual y Servicio de Centro Comercial Virtual. Los cuales facilitan herramientas para la venta a través de sistemas informáticos, lo que conlleva para las empresas: ampliar el mercado tradicional a todo el mundo con un costo mínimo, acceder a un gran número potencial de clientes, cobro en tiempo real de las ventas, disponer de una tienda abierta las 24 horas del día, etc.

A todo esto contribuye la compra con confidencialidad por Internet a través del servicio Vini o Asistente Virtual del que dispone Caja Cantabria, manteniendo la tarjeta convencional al margen del comercio electrónico. Cuando se quiere realizar un pago por Internet el servicio Vini ofrece un número de tarjeta virtual para un solo uso, por lo que no se podrá volver a utilizar, con lo que se garantiza la seguridad de la tarjeta convencional. Esto permite poder comprar en cualquier lugar del mundo a través de Internet con total confidencialidad.

#### 3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria

Nuestra amplia modalidad de Tarjetas permite a los clientes poder realizar compras en comercios de todo el mundo, así como disponer de efectivo en los Cajeros automáticos del país en el que el titular se encuentre:

- Débito.- CASYC y 15-30.
- Crédito.- Visa Classic, Visa Oro, MasterCard e-Business, MasterCard Dorada RENFE, y Gasóleo Bonificado.
- Revolving.- MasterCard Compra Fácil, MasterCard Compra Fácil 15-30, MasterCard Compra Fácil Oro, y Visa Magna.
- Prepago.- Visa Plus, Maestro Regalo, y Monedero.
- Otras.- 0-15, Telefónica Happy Card, y Carné Joven Euro <26.

Toda esta amplia oferta de tarjetas busca satisfacer las necesidades del público en general.

#### 3.1.7. El Monte de Piedad

Al servicio de las clases menos favorecidas, Caja Cantabria, cuenta con el Monte de Piedad que constituye un canal típico de las Cajas de Ahorro a lo

### *3. Por tu cuenta*

largo de su historia, para facilitar el acceso a créditos en condiciones especiales de clientes y público en general. Al cierre del ejercicio 2006 se tramitaron 1.923 operaciones, por un importe que se aproxima a los 1,2 millones de euros. Como dato significativo hay que mencionar, que con anterioridad a las subastas, más del 95% de las prendas realizadas fueron recuperadas por los titulares.



#### **3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros**

El colectivo de inmigrantes que cada día en mayor proporción van integrándose en la población de nuestra Comunidad Autónoma, nos hizo plantearnos la apertura de una oficina dedicada a este colectivo. Con la intención de llegar a un mayor número de personas, se buscó una calle céntrica de Santander para un mejor acceso. La oficina terminó ubicándose en el Río de la Pila, concretamente la Urbana-30. Además de funcionar como centro contable, aporta como valor añadido un servicio de locutorio y la posibilidad de envío de remesas de efectivo a los países de origen. Al finalizar el año, 16.300 personas procedentes de otros países eran ya clientes de nuestra Entidad. Es un compromiso que Caja Cantabria tiene con toda sociedad cantabra y dentro de ella con este segmento al que también se le quiere ofrecer una atención especializada.

#### **3.1.9. Segurcantabria**

La correduría de Seguros del grupo Caja Cantabria se denomina Segurcantabria, la cual pone a disposición de todos sus clientes, en cada momento, las mejores ofertas del mercado en materia de Seguros. Los servicios que se ofrecen son:

- Atención personalizada.
- Estudios gratuitos y sin compromiso alguno.

### 3. Por tu cuenta

- Seguros para Particulares y Empresas.
- Asesoramiento en todo tipo de coberturas:
  - Promoción y Construcción.
  - Multirriesgo de Comercios y Pymes.
  - Vida, Accidentes y Subsidio.
  - Asistencia en Viaje.
  - Decesos.
  - Otros.

#### Perfil de los clientes en los Seguros privados

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	2.100	4.900	7.000
De 25 a 40 años	12.448	29.046	41.494
De 40 a 65 años	6.199	14.463	20.662
>65 años			
<b>Total</b>	<b>20.747</b>	<b>48.409</b>	<b>69.156</b>

#### Perfil de los clientes de Seguros a Compañías

Tipo de Cliente	Nº de Clientes
Pymes	834
Grandes Empresas	10
<b>Total</b>	<b>844</b>

En materia de asesoramiento, Caja Cantabria cuenta con la Banca Privada que es un servicio exclusivo para personas que por su nivel patrimonial requieren de un asesoramiento integral de patrimonios e inversiones, dada la complejidad actual de los mercados financieros. Nuestros asesores de inversiones ponen a disposición de los clientes una propuesta de distribución de sus carteras adaptada a sus necesidades financieras, perfil de riesgo y horizonte temporal de la inversión a realizar. Se selecciona la mejor opción basada en la profesionalidad, experiencia, minuciosidad y claridad en las propuestas:

- Diseño de la cartera, evaluando el riesgo y las expectativas de rentabilidad de acuerdo con sus necesidades.
- Gestionar la cartera combinando renta fija y variable, tanto nacional como internacional.

### *3. Por tu cuenta*

#### **3.1.10. La Cultura de la Calidad**

Por lo que a la Calidad de servicio se refiere, Caja Cantabria, hace años que apostó decididamente por consolidar una cultura de homogeneización de estilos y prácticas, centrada en un servicio excelente al cliente, intentando conseguir que el índice de satisfacción sea el máximo posible. Para ello nuestra Entidad, durante el año 2006, ha participado en una serie de proyectos relacionados con los sistemas de gestión de calidad:

- Normalización de Procesos:

En 2006 se adquirió una aplicación para la Modelación de Procesos (ADONIS de la empresa BOC Ibérica) como herramienta básica para la normalización de Procesos.

Se han empezado a modelar algunos de los procesos clave de la Entidad dando prioridad a los que se requieren para el cumplimiento de la normativa (Basilea, MiFID,...)



- Cuadro de Indicadores por Proceso:

Se está avanzando en la definición de Indicadores de Gestión de Procesos, inicialmente en los de Riesgos.

Además se está realizando el análisis funcional de un sistema de información que permita gestionar los indicadores y poner a disposición de las Unidades y responsables su cuadro de mando correspondiente.

### 3. Por tu cuenta

- Mejora de Procesos:

Los proyectos de Mejora de Procesos se realizan por medio de Grupos de Mejora interfuncional que tienen una sistemática de trabajo definida.

Los Grupos de Mejora que han estado trabajando durante 2006 han sido:

- Gestión de Efectivo, con importantes resultados de ahorro de costes.
- Operaciones de Riesgos: se han modelado los procesos más importantes de Riesgos, adecuándolos a las normas regulatorias, con el objetivo de revisar en profundidad y obtener mejoras significativas en dichos procesos.
- Contact-Center: análisis de la evolución del actual Call Center (Fonocantabria) hacia un Contact Center, como servicio integral de atención telefónica.
- Migración de Operaciones, centrado en impulsar nuevas acciones que obtengan un mayor grado de migración de operativa de Oficinas hacia los nuevos canales de distribución (Banca electrónica, Banca telefónica, Autoservicio).
- Nuevos Productos: se ha constituido un Comité para optimizar la creación de nuevos productos.
- Gestión Documental: en 2006 se ha puesto en funcionamiento el sistema de gestión documental con la captura directa desde las Oficinas de los documentos de identidad de clientes, a través de escáner, y su posterior gestión electrónica (consulta, archivo,...).

- Sistemas de Identificación de mejoras:

Los principales sistemas de identificación de oportunidades de mejora son los siguientes:

- Buzón de Sugerencias (interno): en mayo de 2006 se puso en funcionamiento un sistema de recogida y análisis de sugerencias a través de la Intranet corporativa, convocándose un Concurso de Ideas que ha tenido una elevada participación de los empleados.
- Participación en estudios de Benchmarking impulsados desde CECA, que nos permiten saber nuestra posición relativa y, sobre todo, detectar puntos débiles para su mejora:
  - Benchmarking de Eficiencia (6<sup>a</sup> edición)
  - Benchmarking de Eficacia
  - Benchmarking de Satisfacción de Clientes (canal Oficina)

### 3. Por tu cuenta

#### 3.1.11. El Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente se encarga de la correcta tramitación de las quejas y reclamaciones de las personas que utilizan los servicios de nuestra Entidad. Además de dar rapidez en las respuestas, este servicio se encarga de examinar con celeridad los planteamientos realizados en las mismas, así como su adecuada valoración. Todos estos pasos contribuyen a facilitar tanto a los clientes como a los no clientes (usuarios) respuestas objetivas, así como a detectar las deficiencias que se hayan podido producir y, en su caso, instar de los departamentos competentes para que adopten las medidas adecuadas en aras a su corrección.

El servicio en cuestión, se creó por la Entidad en el año 1993, cuando aún no existía obligación legal al respecto. En el año 2002 se estableció esta obligación, la cual se desarrolló por Orden ECO /734/2004, de 11 de marzo.

La evolución satisfactoria de los resultados año tras año es fruto de los procesos implantados y las mejoras introducidas. Los clientes o usuarios han trasladado sus discrepancias o peticiones por escrito, a través de la página web de la Entidad, por correo electrónico o por fax.

Durante el año se registraron 872 incidencias, de las cuales 385 correspondieron a quejas y 320 a reclamaciones. El resto, 167, se debieron a consultas, peticiones, sugerencias y asuntos varios.

El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones (705) fue de 2,4 días.

Su clasificación, según materia/producto, fue como sigue:

Operaciones activas	50
Operaciones pasivas	213
Otros productos bancarios	111
Servicios de cobro y pago	134
Servicios de inversión	17
Seguros y F. Pensiones	7
Asuntos varios	173

Del total de las reclamaciones, 233 lo fueron a favor del cliente; 79, a favor de la Entidad; una, anulada por el cliente y otra, no admitida a trámite. El resto se archivaron por falta de datos/documentación o quedaron pendientes de resolución.

Las resueltas a favor del cliente lo fueron por un importe total de 43.764,89 euros.

### 3. Por tu cuenta

#### 3.2. Una caja para todos los públicos

Nuestra Entidad contribuye al desarrollo económico y social de la región, promoviendo la creación de riqueza en los ámbitos en los que desarrollamos nuestra actividad:

##### 3.2.1. Para la familia

Caja Cantabria tiene en la familia uno de sus puntos de atención preferentes. Conocer sus necesidades específicas y presentar ofertas personalizadas es el objetivo que persigue nuestra Entidad, con el único fin de dar respuestas claras. Al ser la familia demandante constante de productos financieros se intentan buscar soluciones comerciales que sirvan para satisfacer las necesidades de los diferentes miembros que la componen.

La Caja realizó varias campañas comerciales dirigidas a este colectivo, durante el año 2006, así por ejemplo, podemos citar las realizadas en colaboración con Euro 6000 que tienen como finalidad favorecer el uso de las tarjetas en general: VISA- "3.000 fines de semana gratis, Mastercard- "Mundial de futbol Alemania 2006" y "Miles de móviles gratis". Además, las campañas promocionales para comercializar **tarjetas específicas**, tales como Tarjeta VISA Magna, Tarjeta Regalo, y Débito diferido CASYC y 15-30.



A los clientes se les ofrecieron nuevas soluciones de **financiación** entre las que se encuentra la Hipoteca 100 – Aval Hipotecario que permite conseguir mayores importes para adquirir la vivienda habitual; y el Crédito Rápido (Préstamos disponibles en cajeros automáticos).

### 3. Por tu cuenta

Con el fin de rentabilizar los ahorros de las familias, la Caja realizó el lanzamiento de diferentes productos y acciones como: Depósito Combinado II, Depósito Combinado III, Depósito Inversión 3 Hedge Funds, Campaña Fondos de Inversión, y la Campaña Planes de Pensiones de fin de año.

Por último, con el fin de apoyar y asesorar al sector ganadero se preparó, un año más, la renovación de la campaña PAC 2006.

#### 3.2.2. Para los empresarios

Durante el año 2006 se realizó el lanzamiento de una nueva oferta comercial "Nivel Uno", dirigida a empresarios propietarios o gerentes de empresas, y en un mayor ámbito a cualquier profesional con relevancia social en el mundo económico. Con el lanzamiento de esta campaña, Caja Cantabria pone a disposición de los empresarios una oferta de productos y servicios con los que la Caja pretende rendir un homenaje a los empresarios de Cantabria, los cuales arriesgan su dinero y realizan grandes esfuerzos para llevar adelante sus proyectos. Los productos que se ofrecen son la Tarjeta VISA platino Nivel Uno, que es una tarjeta de máximo prestigio entre las existentes en el mercado; la Cuenta Corriente N1; el Depósito Indexado N1; así como otros servicios asociados: el Foro Empresarial Nivel Uno y el Boletín Empresarial Nivel Uno.



#### 3.2.3. Para los más jóvenes

Fomentar el ahorro desde la infancia es otro de los objetivos que persigue Caja Cantabria desde hace muchos años. Los colectivos de niños y jóvenes son dos segmentos de población importantes para nosotros con los que nos sentimos plenamente identificados. La Entidad apostó por ellos y se planteó el objetivo de lanzar dos productos integrados que recogiesen las necesidades de ambos segmentos, para que a través de su vinculación lle-

### *3. Por tu cuenta*

gasen a constituir la base de un negocio sólido y de mutua confianza. Se lanzaron dos productos que todos los años mantenemos en plena actualidad:

**La Cuenta 0-15:** Oferta comercial dirigida a clientes hasta 15 años de edad. Disponen de una libreta con remuneración especial, planes de ahorro asegurado, acciones promocionales periódicas y una tarjeta válida para hacer ingresos de dinero en cajeros automáticos.

**La Cuenta 15-30:** Oferta comercial dirigida a clientes con edades entre 15 y 30 años. Se compone de una cuenta con remuneración específica, una tarjeta de débito gratuita, planes de ahorro asegurado, hipotecas y préstamos en condiciones ventajosas, y acciones promocionales durante cada año.

Las acciones realizadas durante el ejercicio 2006 fueron: para los niños, se renovó la campaña 0-15 -Niños nacidos en el 2005-. Y para los jóvenes, se amplió el plazo de amortización de la Hipoteca Genial 15-30, hasta los 40 años.

#### **3.2.4. Para los mayores**

La Caja está siempre cerca de las personas mayores, a las que ha prestado una atención muy destacada desde los orígenes. Una atención y dedicación personalizada al máximo por parte de todo nuestro equipo humano repartido por toda la Red de Oficinas de nuestra Comunidad, es una de las facetas de las que nos sentimos muy orgullosos.



Caja Cantabria para este segmento de población tiene un paquete a medida que es el **Servicio 60 Plus:** Oferta comercial dirigida a mayores de 60 años con pensión domiciliada en la Caja, que les permite disponer de productos en condiciones especiales. Además se ofrece otro producto interesante, la Tarjeta Dorada RENFE, con la que este colectivo se beneficia de

### *3. Por tu cuenta*

extraordinarios descuentos al viajar con RENFE, así como de los servicios de una tarjeta Master-Card.

A todo esto se une, el impulso de programas para mayores, a través de la Obra Social, que tienen repercusión en la educación y sensibilización ambiental de la ciudadanía, junto a otros eventos, como son los Clubes Sociales con su completo programa de actividades, así como la Residencia de Mayores, el conjunto nos da una idea del esfuerzo que para este colectivo viene realizando la Entidad a lo largo de los años.



#### **3.2.5. Para los inmigrantes**

Durante el año 2006 Caja Cantabria ha continuado manteniendo un marcado carácter social dentro del colectivo de población extranjera que reside entre nosotros. El número de inmigrantes que llegan a España aumenta día a día, y nuestra entidad tiene que estar también al servicio de este nuevo segmento de población, facilitando su integración. Se les ofrece en todo momento diferentes servicios financieros, con el fin de paliar los problemas con los que se encuentran cuando llegan a nuestra Comunidad.

Como vienen a nuestra región con la esperanza de establecerse para alcanzar una nueva vida, así como para intentar ayudar a los familiares que han dejado en sus países de origen, la Caja ha preparado un producto especial para este colectivo, el **Servicio Inmigrante**: Oferta comercial integrada por diferentes productos y servicios, dirigida a cubrir necesidades específicas. Se ofrece la Tarjeta VISA Plus que permite transferir cantidades al extranjero a través de cajeros automáticos, servicio de remesas a través de las oficinas o banca telefónica y un seguro de repatriación. Durante el año 2006 se lanzó al mercado la Tarjeta Telefónica Happy Card, para llamar por teléfono al extranjero a unos precios muy interesantes.

### *3. Por tu cuenta*

#### **3.2.6. Para las Administraciones Públicas**

En relación con las instituciones públicas, Caja Cantabria pretende facilitar financiación a las diferentes administraciones, tanto autonómica como a las entidades locales; además de todos los servicios que prestamos: la actividad propia de recaudación, en la que se pone a disposición de todos los ciudadanos un elevado número de oficinas para liquidar sus impuestos, tasas y contribuciones.

Esta colaboración con dichas administraciones públicas de toda nuestra región, adquiere un protagonismo especial en campos como transporte, vivienda, educación, sanidad, medio ambiente, etc. Se contribuye así decisivamente a la mejora de los servicios prestados, a la calidad de vida de los ciudadanos, a la eficiencia tecnológica, a la optimización en el consumo de recursos naturales y a la preservación y cuidado del medio ambiente.



#### **3.2.7. Para las empresas**

El compromiso de Caja Cantabria es claro con toda la actividad empresarial de la región, así como con las empresas de otras Comunidades Autónomas que han decidido apostar y trabajar con nuestra Entidad. Con una visión clara de lo que entendemos por Inversión Socialmente Responsable, La Caja compagina el análisis tradicional de rentabilidad y riesgo, con otros criterios

### 3. Por tu cuenta

más novedosos: sociales, éticos y ambientales; intentando seleccionar como destino de su inversión a las empresas con mejor comportamiento sostenible a largo plazo. Durante el año 2006 se realizó el patrocinio de "ExpoVivienda Cántabra".

El importante esfuerzo que en los últimos años están realizando las Cajas de Ahorros pequeñas para asumir una mayor presencia en el tejido productivo de sus respectivas comunidades, no le es ajeno a nuestra Entidad. En este sentido, a finales de 2006 el 60% de nuestras inversiones estaban dedicadas a actividades productivas, tanto de promotoras, como de empresas en general, esto supone un incremento respecto al año anterior, que fue del 58%. Concretamente las empresas promotoras en 2005 concentraban el 23,7% de todas nuestras inversiones, con un peso muy relevante en el PIB de nuestra región, mientras que en este ejercicio cerrado el porcentaje se ha elevado al 26,1%.

En las empresas la estructura de inversión, presenta la distribución señalada en el gráfico que figura a continuación, y en el que destacamos la importancia que representan las empresas consideradas Grandes con el 36,9% de la distribución total del riesgo crediticio, así como las denominadas Microempresas que cuentan con el 29,1%.

Distribución del riesgo crediticio en empresas (*)	Porcentaje
Microempresas	29,1%
Pequeñas	8,1%
Medianas	10,3%
Grandes	36,9%
Muy Grandes	15,6%
Total	100,0%

(\*) No incluye promotores

#### 3.2.8. Para las asociaciones

Durante el ejercicio 2006 Caja Cantabria ha suscrito o prorrogado 127 Convenios de Colaboración Financiera con colegios profesionales, sindicatos y asociaciones de todo tipo, en los que se ha colaborado por un importe total de 309.000 euros. De todos ellos se pueden destacar:

- Microcréditos bancarios para mujeres con dificultades en conseguir financiación para la puesta en marcha de un negocio. Firmado con la Dirección General de la mujer del Gobierno de Cantabria. Dentro del programa "Soy emprendedora". Con un presupuesto de 330.000 euros en condiciones preferentes.

### 3. Por tu cuenta

- Microcréditos bancarios para empresas de Cantabria. Firmado con Sodercan, dentro del programa "*Emprendedores de Cantabria*". Con un presupuesto de 650.000 euros en condiciones preferentes.

En general las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, reducción de garantías exigidas, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante en el margen de intermediación de La Caja.



#### 3.2.9. Para la universidad

Caja Cantabria está muy presente en el mundo universitario. Fruto de este interés es la presencia de nuestra entidad en distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica. Tanto la Universidad como La Caja actúan en el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y lo hacen por la responsabilidad social que tienen ambas entidades. Son muchos los ámbitos en los que ambas instituciones mantiene una colaboración estrecha, desde diferentes puntos de vista:

- Educativo.
- Colaboraciones en estudios regionales.
- Becas de aprendizaje en la Caja a los estudiantes que cursan los últimos años de carrera.
- Condiciones especiales a los miembros universitarios a través del convenio suscrito.
- Contratación de estudios de posicionamiento y comerciales.
- Programa de colaboración con los estudiantes que cursan los últimos años de carrera, por medio de becas de aprendizaje en el mundo laboral a través de nuestra Entidad.
- También se ofrecen condiciones especiales a profesores, trabajadores y alumnos de la Universidad de Cantabria.

En el ejercicio 2006, la Caja colaboró con la Universidad en la campaña "Cantabria en Red", con una oferta de financiación para sus alumnos.

### 3. Por tu cuenta

#### **3.3. Una Caja para el desarrollo profesional y personal de sus empleados**

La esencia de Caja Cantabria cobra vida a partir de la acción conjunta y coordinada de su equipo humano, el conjunto de personas que cada día aplican su quehacer profesional para desarrollar los objetivos de la entidad. Consecuentemente, el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados constituye una de las principales prioridades desde el punto de vista de la gestión corporativa, de cuyo ámbito surgen algunos indicadores fundamentales de la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa, aquellos que se refieren a la propia organización interna de la entidad.

En este sentido, Caja Cantabria toma como referencia los mejores protocolos existentes para la evaluación una correcta política de recursos humanos, siempre con el objetivo de progresar año tras año hacia un nivel óptimo en todos los apartados, de entre los cuales destacan los siguientes:

Selección y Perfil de Empleados; Relación Empresa/Empleados; Salud y Seguridad; Formación y Educación; y, por último, los Planes de Carrera o estrategias de promoción.



##### **3.3.1. Selección y perfil. Relación de la empresa con los empleados**

En 2006 se incorporaron a Caja 57 nuevos empleados, mediante valoración con consultora externa especializada y anuncios públicos en prensa. Al cierre del ejercicio, la plantilla totaliza 989 personas, el 94,44% de las cuales cuenta con un contrato indefinido. Otros indicadores del elevado nivel de estabilidad laboral y económica son la escasa rotación externa (un 0,5%) y en una moderada rotación interna (8,11%).

### 3. Por tu cuenta

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje
		de la plantilla
Indefinido	934	94,44%
Temporal	55	5,56%
Otros (especificar)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>100,00%</b>

Por término medio, la antigüedad en plantilla de las personas que integran el equipo de Caja es de 16,93 años, y un 55% cuenta con estudios universitarios. Por edades, el grupo más numeroso (hombres/mujeres) es el de 30-50 años (388/352). Puede observarse en el cuadro cómo, a medida que se han ido incorporando nuevas generaciones, aumenta el porcentaje de mujeres, apuntando no sólo hacia una paridad porcentual, sino de hecho hacia un predominio del personal femenino en el grupo de menores de 30 años.

Edad	Mujeres	Hombr
		es
Menos de 30 años	34	26
De 30 a 50 años	352	388
Más de 50 años	38	151
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>565</b>

El incremento de incorporaciones de personal femenino tiene también su reflejo en las proporciones por categorías profesionales dentro de Caja Cantabria.

Categoría Profesional	Sexo	Nº de empleados
Directivos / D. sucursales	Mujeres	238
	Hombres	431
Administrativos	Mujeres	186
	Hombres	128
Auxiliar	Mujeres	0
	Hombres	6
<b>Total</b>		<b>989</b>

Puede observarse cómo en las posiciones que incluyen un factor de experiencia y, por tanto, reflejan realidades sociales pretéritas, se da un predominio de los hombres, como entre los grupos de Directivos y Directivos de Sucursales, donde los hombres casi duplican en número a las mujeres (431/238). En cambio, en el grupo de Administrativos se invierte el sentido de los números, con un claro predominio de las mujeres (128/186).

En total, la Caja cuenta con 565 empleadas y 424 empleados, mientras que el coeficiente salarial Hombre/Mujer se situaba en 2006 en 1,39. Estas cifras arrojan un aceptable equilibrio entre ambos sexos y, sin duda, a lo

### 3. Por tu cuenta

largo de las próximas décadas, con mayor incidencia de las jubilaciones entre los grupos de edad en los que predominan los hombres, evolucionarán en la dirección de la paridad, corroborándose que Caja Cantabria mantiene una efectiva política de igualdad de oportunidades tanto en sus procesos de selección como en los de formación y promoción interna.

Por otro lado, cabe destacar que el número de empleados con discapacidad es de 6.

Sexo	Nº de empleados	% Plantilla
Mujer	424	42,87%
Hombre	565	57,13%
Total	989	100,00%

#### 3.3.2. Comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta esencial en el día a día de Caja Cantabria, en tanto que posibilita, por una parte, la participación de la totalidad de las personas que forman la organización en unos mismos objetivos comunes, y por otra, el desarrollo homogéneo de las capacidades profesionales, permitiendo que la red funcione como un todo. El principal canal de comunicación interna es la intranet corporativa, accesible para la totalidad de los empleados, que contiene los siguientes apartados:

- Plataforma financiera
- Ofimática
- C.R.M.
- Directorios y correo electrónico
- Gestión Comercial y Catálogo de Productos
- Información de apoyo
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales
- RR.HH.
- Circulares
- Tablón de anuncios (anuncios y comunicados)
- Encuestas
- Links de interés

#### 3.3.3. Conciliación de trabajo y vida familiar

En línea con las tendencias generales de la sociedad en que nos integramos, Caja Cantabria considera la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados una prioridad en las políticas de recursos humanos. Complementariamente al conjunto de medidas que favorecen esta conciliación, con la finalidad de aportar a las personas una seguridad vital que les permita desarrollar lo mejor de sí mismos, protegidos frente a una serie de incertidumbres también se han establecido una serie de prestaciones:

### 3. Por tu cuenta

- Seguro de Vida: Existe un seguro colectivo de vida para todos los empleados, cuyo coste es soportado por la Caja.
- Ayuda Estudios Empleados: Está establecida la ayuda para estudios oficiales de los empleados, que consiste en el pago por parte de la Caja del 90% de matrícula y libros.
- Ayuda Estudios Hijos de Empleados: Igualmente se establece una ayuda de estudios para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre 3 y 25 años.
- Préstamos Sociales: Los empleados pueden acceder a préstamos para la compra de vivienda u otras necesidades en condiciones más ventajosas que las de mercado.
- Plan de Pensiones: La Caja aporta un porcentaje del salario que percibe cada empleado mensualmente y que configura el Fondo de Pensiones del interesado.
- Fondo Seguro de Enfermedad: Existe un fondo, al que pueden acceder todos los empleados, cuyo objeto es subvencionar los gastos que pudieran producirse derivados de anomalías en la vista o en la dentadura, así como aquellas intervenciones que no sean contempladas en la Seguridad Social.

- 
- Ayuda de Guardería: Se establece una ayuda de guardería para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 3 años. En 2006 se acogieron a esta ayuda 143 empleados.
  - Permiso de Lactancia: Al que han accedido 30 empleadas.
  - Excedencia Maternal: A la que han accedido 7 empleadas.
  - Reducciones de jornada por motivos familiares: Situación de la que se han beneficiado 13 empleados.

### *3. Por tu cuenta*

#### **3.3.4. Salud y seguridad**

Salud laboral y seguridad en el puesto de trabajo son dos cuestiones prioritarias en cualquier política corporativa socialmente responsable. Caja Cantabria dispone de su propio Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y realiza cada cinco años una profunda auditoría de prevención, habiéndose realizado la última en el año 2003.

La Caja dispone de un Plan de Prevención con medidas que velan por la salud de sus empleados y en general de los usuarios de sus instalaciones. Tratar de reducir a la mínima expresión las posibilidades de accidente es el objetivo esencial de la entidad, donde se registra un absentismo por enfermedad del 5,96% y una frecuencia afortunadamente bajísima de accidentes, pues en 2006 se dieron 31 casos en más de 1,7 millones de horas de trabajo, con un impacto mínimo de la gravedad.

Es propósito de Caja Cantabria seguir implementando, de acuerdo con las mejores prácticas disponibles y en consenso con todos los sectores implicados, medidas que garanticen todavía más, si cabe, la salud y la seguridad de los empleados.

#### **3.3.5. Formación y carrera profesional**

Mantener la competitividad y excelencia de nuestra entidad pasa obligatoriamente por actualizar permanentemente la cualificación de nuestro capital humano, así como mantener el grado de implicación de las personas que forman la organización. La Caja cuenta para ello con programas de formación y de actualización profesional que proporcionan constantemente al personal la posibilidad de actualizarse y desarrollar un proyecto propio de carrera profesional.

A lo largo de 2006, la Caja tuvo 37 formadores internos realizando estas funciones al servicio de sus compañeros. La inversión en acciones formativas fue de 322,15 euros por empleado. Cada empleado dedicó como promedio 18,13 horas a participar en alguna actividad de mejora de sus capacidades de trabajo, y hasta 859 empleados (casi el 87% del total) recibieron formación a lo largo del año.

Caja Cantabria tiene en marcha un Plan de Formación estructurado en las siguientes áreas:

- General: Taller de Desarrollo Directivo, Gestión de Equipos.
- Comercial: Programa Financiero, Personal Nuevo Ingreso, SACOM, Gestión de Carteras, Negociación Avanzada con Clientes.
- Financiera: Productos y Servicios Financieros Especializados, Análisis de Riesgos, Rentabilidad Ajustada al Riesgo de Capital, Control Global del Riesgo (Basilea II), Nuevas Normas de Contabilidad.
- Técnico-operativa: Fiscalidad, Fondos de Inversión, Derecho Hipotecario, Normativa Urbanística, Negocio de Medios de Pago, Prevención del

### *3. Por tu cuenta*

Blanqueo de Capitales, LOPD, Seguridad Integral, Prevención de Riesgos Laborales, Ofimática, Inglés.

En cuanto a filosofía de recursos humanos referida a la promoción del personal y a la programación de la carrera, existe una completa definición de los puestos clave de la organización, considerándose como estratégicos en este momento los puestos de Director e Interventor de Oficina y de Gestor Comercial, para los cuales está diseñada una carrera profesional a la que pueden acceder todos los empleados de la entidad.

A lo largo de 2006, han participado en los Programas de Desarrollo Profesional 48 empleados.

#### *3.4. Una relación especial con los proveedores*

Caja Cantabria es una de las mayores empresas de la comunidad autónoma. Adquiere por ello una especial trascendencia el volumen de las compras realizadas. En el año 2006, el número de proveedores de la entidad fue de 690. El valor monetario de las compras realizadas por la entidad a proveedores fue de 39.423.197,44 euros, una cifra cuya repercusión es considerable en el mercado regional.

Las compras realizadas a proveedores de Cantabria supusieron un 61,44 por ciento del total, lo cual es un indicador de la fortaleza y competitividad de las empresas cántabras para atender a un mercado financiero que se mide por parámetros nacionales e internacionales de calidad y exigencia.



#### 4. Por el medio ambiente

El impacto medioambiental se ha consolidado como una de las variables que es preciso tener en cuenta a la hora de evaluar los resultados de cualquier actividad humana. En Caja Cantabria hemos adoptado los procedimientos necesarios para minimizar el coste medioambiental de nuestra actividad productiva, desarrollando además una intensa labor de educación y concienciación a través de nuestra Obra Social.

## 4. Por el medio ambiente

### 4.1. Responsabilidad ambiental en la gestión documental

El consumo de recursos naturales y materias primas es una de las cuatro claves -consumo, generación de residuos, concienciación ciudadana y apoyo a la investigación- consideradas a través de la responsabilidad social corporativa como indicadores de buenas prácticas.

Más allá del cumplimiento de la legislación medioambiental, tratar de aproximarse y contribuir al principio de desarrollo sostenible es hoy una de las piedras de toque para verificar el compromiso de una organización con los más importantes valores sociales y culturales.

Una de las líneas de actuación de Caja Cantabria en este sentido son las medidas y procedimientos adoptados en el funcionamiento diario de la entidad para minimizar el consumo de papel, que es uno de los factores más importantes de instituciones como la nuestra, basadas en el procesamiento de información y documentación. A través de estas medidas, nuestra entidad contribuye a reducir la presión de demanda sobre las zonas de bosque que funcionan como sumideros de CO<sub>2</sub> (gas de efecto invernadero) y como base de ecosistemas singulares que sostienen la biodiversidad.



La Caja ha tomado las medidas necesarias para implantar una adecuada gestión de residuos en papel y asociados con el objeto de favorecer, en todo lo posible, el objetivo del reciclaje. Los documentos de Caja Cantabria en papel, una vez destruidos por medios propios cuando quedan sin utilidad, se entregan a una empresa recicladora autorizada y que cumple todos los requisitos de la legislación. El índice de reciclaje supera en la actualidad el 50 por ciento del papel consumido, aproximándose al 100 por cien del papel

## 4. Por el medio ambiente

desechado. Las 32 toneladas de papel reconducidas desde la Caja a los canales de reciclaje a lo largo de 2006 suponen que han dejado de talarse unos 500 árboles, y se han ahorrado 1'6 millones de litros de agua y la energía que producen 9,6 toneladas de petróleo en una central térmica. Igualmente, los tóner de impresión ya utilizados se entregan a una empresa recicladora autorizada, para evitar su vertido dañino al entorno.

Pero tan importante como la gestión orientada al reciclaje es la estrategia de reducción en el consumo de papel (así como de los materiales asociados su uso). Así, Caja Cantabria ha implantado un Plan de Gestión Documental para minimizar los informes escritos, sustituyéndolos por formatos electrónicos y concentración de correo (59% actualmente).

Este proyecto de Gestión Documental, que se puso en marcha a lo largo de 2005, supone ya en 2006, además de una mayor agilidad de los procesos, una clara contención en la cantidad de papel que se consume con motivo del desarrollo de negocio de la entidad. La iniciativa complementa a otras buenas prácticas medioambientales adoptadas por Caja en años anteriores:

- Eliminación de circulares y de informes en papel.
- Potenciación del correo electrónico.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en la intranet corporativa que facilitan el trabajo en grupo de forma virtual y la ejecución de workflows ("flujos de trabajo") con formularios digitales.

### Indicadores de eficiencia ambiental

#### CONSUMO

Indicador	Unidad	2006
Total consumo papel	tm	62,5
Total agua consumida	m <sup>3</sup>	12.100
Total electricidad	KW/h.	10.500.000
Total gas consumido	m <sup>3</sup>	22.000
Total consumo de sobres	tm	4,05

#### RECICLADO

Indicador	Unidad	2006
Papel	tm	32
Equipos informáticos	Unidades	-
Toners	Tm	2

## 4. Por el medio ambiente

### 4.2. Responsabilidad ambiental en la educación y la investigación

Hace más de quince años Caja Cantabria se convirtió en pionera en la implantación y desarrollo de programas destinados a la sensibilización en materia de conservación y difusión de los valores medioambientales.

La realidad cambiante de una sociedad en continua evolución ha transformado también las necesidades en esta materia. La Obra Social de Caja Cantabria continúa hoy a la cabeza de una labor que aúna la concienciación de los más jóvenes y el impulso a la formación de investigadores y divulgadores en materia de medioambiente. Unos objetivos alcanzados en 2006 a través de los programas diseñados y gestionados en el Centro de Educación Ambiental Caja Cantabria en Polientes, un espacio que acogió a 2.350 alumnos y alumnas de 65 centros escolares, quienes, acompañados por sus profesores y por nuestro equipo de profesionales en educación ambiental, participaron en un programa específicamente diseñado para su formación.

Un total de 743 niños y niñas participaron en la pasada edición de las Colonias de Verano de Caja Cantabria, una actividad concebida para fomentar el acercamiento paralelo a los valores del medio natural y a los valores sociales y humanos que rigen la convivencia.

Por otro lado, 184 adultos interesados, monitores y especialistas participaron en los distintos cursos promovidos por el Centro de Educación Ambiental de la Caja, como fueron, entre otros, los de Orientación en el Medio Natural e Iniciación a la Astronomía.

Todos ellos, niños y adultos, cántabros y de otras comunidades, son más conscientes hoy gracias a nuestra labor pedagógica, de ser los inquilinos de un territorio que hay que proteger, conservar y legar.

En Caja Cantabria lo somos también. Por ello en 2006 asumimos plenamente en nuestra labor diaria la necesidad de contemplar las prácticas de gestión sostenible. Es una forma de asumir a través de cada gesto cotidiano, un compromiso con el medio ambiente que expresamos en el correcto uso de las distintas energías o en el reciclaje de consumibles que se recogen en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales para los Centros de la Obra Social.

El pasado 2006 fue el año en el que iniciamos también el Proyecto de Optimización de Recursos Materiales que conlleva la adaptación de los sistemas energéticos tradicionales por los que se incorporan criterios de sostenibilidad en el consumo.