



# 2005

## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



2005 fue un año sobresaliente. Lo fue desde una perspectiva integral, pues nuestra Entidad no sólo creció en beneficios, sino también en recursos, en compromiso inversor, en dimensión e implantación comercial, en vocación de servicio, en apoyo al tejido productivo, en cantidad y calidad de sus recursos humanos, en obra socio-cultural y en general en aportación social a su territorio de implantación.

El concepto que lo engloba todo es el de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). El Monte creció en 2005 en RSC. Lo hizo de forma concreta, al poner en marcha medidas directamente relacionadas con el gobierno corporativo y el compromiso social. Y lo hizo de forma global, al mejorar sus resultados financieros y sociales, al ampliar e intensificar los beneficios que su actividad reporta a todo su territorio de implantación, beneficios de distinta índole, relacionados tanto con sus diferentes líneas de negocio como con su obra social y cultural.

En El Monte al hablar de RSC tenemos en primer lugar que hablar de su Obra Social, y por tanto de su Fundación, entidad que gestiona un elevado porcentaje de los recursos destinados a tal fin por la Caja.

Este último año, la Fundación El Monte ha realizado un esfuerzo notable por alinear su actividad con las cambiantes demandas de la sociedad así como con el propio Plan Estratégico de la Caja. Este esfuerzo de adaptación, que nos ha de llevar a una concurrencia de objetivos últimos en la vocación de servicio a la sociedad, no tiene precedentes en nuestra institución por el alcance y por la radicalidad del planteamiento. Y nos alineamos Caja y Fundación porque compartimos identidad en el proyecto común que es El Monte como entidad social.

Y es un esfuerzo con consecuencias palmarias. La Fundación El Monte ha reorientado su ejecutoria de manera perceptible -en la asignación de recursos económicos y humanos, en la programación y definición de objetivos- siguiendo varios vectores que brevemente enumeramos. La Acción Social ha crecido comparándose cuantitativamente con la Obra Cultural. Se ha reforzado el criterio de innovación en la gestión de los programas y en la asunción de nuevas iniciativas, entendiendo por innovación la sensibilidad y respuesta eficaz a las nuevas necesidades sociales que se detectan. En este sentido, se ha trabajado seriamente en la definición de un mapa de sensibilidad social, necesariamente cambiante, que no es otra cosa que una reflexión equilibrada sobre qué nos demanda el entorno y cómo podemos atenderlo satisfactoriamente.

Además de la Obra Social gestionada por la Fundación, el examen del avance de la RSC en El Monte ha de realizarse pues en dos planos diferenciados y complementarios: en el plano de lo específico y lo singular, de sus trabajos especiales para extender la Responsabilidad Social a todas sus políticas y áreas de gestión, y a las de sus proveedores y entorno empresarial inmediato; y en el plano de lo genérico y lo global, como la contribución de la Entidad al desarrollo personal y profesional de todos públicos, internos y externos.

En el primero de estos planos, 2005 significó el desarrollo de trabajos en áreas tan dispares como la Comercial, los Recursos Humanos, la Comunicación, el Gobierno Corporativo o la Obra Social. El segundo capítulo de la Memoria repasa todos esos hitos: desde las actividades preparatorias para la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma SA 8000 hasta la incorporación de productos y servicios específicamente diseñados con una vocación social para colectivos como los inmigrantes, las pymes, los jóvenes o las familias con hijos en edad escolar; desde la adopción de medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar hasta la firma de un acuerdo para aumentar en la plantilla la presencia de personas con discapacidad.

Examinada de una forma global, la evolución de la RSC en El Monte nos deja en esta Memoria avances y logros igualmente significativos, y sobre todo la certeza de que tanto nuestra Caja de Ahorros como nuestra Fundación avanzan de forma conjunta y coordinada en el objetivo de acercar sus políticas y preocupaciones a las necesidades de sus clientes, empleados y de la ciudadanía en general. Porque ese es nuestro reto: el de demostrarle con hechos a todas las personas que trabajan con El Monte que nos importan de verdad, que son tan importantes para nosotros como nosotros queremos serlo para ellos.

Por lo que se refiere a la actividad de la Caja, la presente Memoria atestigua el perfil de una entidad financiera volcada con los modestos ahorreadores e inversores: familias, particulares, autonómicos y pequeños empresarios, que siempre constituyeron el público preferencial de las cajas de ahorros. El compromiso social y el arraigo territorial de nuestra Entidad se hace patente en datos y hechos ciertos como el alto porcentaje de clientes menores de 25 años y mayores de 65, las 399 oficinas, 135 agentes colaboradores y 541 cajeros que componen la tupida red comercial, la sentida presencia en localidades de pequeña población que de otra forma estarían excluidas del sistema financiero, la apuesta decidida por los nuevos canales de venta traducida en un incremento notable de los usuarios y operaciones de Montevía-, el aumento del número de préstamos de hipoteca joven y de VPO, y la participación en líneas de financiación pública para el desarrollo empresarial, entre otros.



## PRESENTACIÓN

Presente allí donde la Caja desarrolla su actividad financiera, la Fundación desarrolló en 2005 alrededor de 1.300 actividades, de las que se beneficiaron más de un millón de personas distribuidas por 190 municipios. Esta Memoria hace visible ese compromiso social común de la Caja y de su Fundación, también extensible al Grupo de Empresas Participadas. De hecho, desde la perspectiva social y también desde la organizativa y de gestión, uno los grandes hitos de 2005 para El Monte fue la reestructuración societaria de su cartera de participaciones empresariales, acometida con el objetivo de dar cumplimiento a su Plan Estratégico, y que ha permitido aglutinar a todas las sociedades del grupo en un solo brazo inversor, uno de los mayores de Andalucía tanto por su tamaño como por la calidad de sus inversiones.

El Monte, en suma, se hizo mejor en 2005. Se hizo mejor la Caja de Ahorros, se hizo mejor la Fundación, se hizo mejor el Grupo Empresarial..., y sobre todo se hizo mejor como proyecto común, del que participan los empleados, los clientes, los proveedores, los beneficiarios de las actividades de la Fundación, y todos los ciudadanos de su territorio. La Memoria acredita esta evolución, que es una evolución con una dimensión económica y con una dimensión social, una evolución que, como decíamos al principio de estas líneas, es integral e integradora, y que necesariamente tiene que serlo así, porque en las cajas de ahorros la vertiente financiera y social son las dos caras de una misma moneda, el anverso y reverso de ese objetivo común que es impulsar el desarrollo económico y el bienestar social del territorio al que servimos.

Si desde el año pasado estamos haciendo el esfuerzo de evaluar los avances específicos y globales de El Monte en materia de RSC es precisamente por eso, porque estamos convencidos de que una Entidad como la nuestra sólo puede crecer si lo hace de la mano de los clientes, de los empleados, de los proveedores, de las administraciones públicas y de toda la sociedad. Si su empeño en mejorar los resultados es paralelo y complementario a la aportación de valor para la sociedad.

Hemos pretendido que esta segunda edición de la Memoria de RSC sea en sí misma un reflejo del avance de El Monte en compromiso social, y para ello hemos introducido algunas mejoras, como una novedosa correlación entre los indicadores GRI y los contenidos del Informe de Progreso que realizamos como partícipes en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo en la aplicación de los indicadores derivados de los anexos social y ambiental para el sector financiero, y hemos intentado mejorar el diseño y la presentación de los contenidos, aunque manteniendo la estructura de la Memoria de 2004, a fin de facilitar la lectura a los que ya la conocen.

El resultado es un documento elaborado en conformidad con la Guía de Global Reporting Initiative, Rev 2002, que constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa El Monte 2005 ha sido sometida a una verificación externa independiente por SGS ICS Ibérica, que acredita que el presente documento ha sido elaborado siguiendo los criterios de Global Reporting Initiative, tanto en sus directrices generales como en las específicas sobre el sector financiero.

**José María Bueno Lidón**  
Presidente Ejecutivo  
de El Monte

**María Luisa Lombardero Barceló**  
Directora General  
de El Monte

**Ángel M. López y López**  
Presidente  
de la Fundación El Monte



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de CAJA DE AHORROS EL MONTE (en adelante EL MONTE) verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2005.

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de EL MONTE.

SGS no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo.

El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS

### VERIFICACIÓN

#### Metodología y equipo verificador

Se ha empleado la metodología de verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI (2002) y AA1000 Assurance Standard (2003), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

En particular, para ésta verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por Deloitte y con la notificación de los resultados económicos de 2005 a la CNMV como hecho relevante.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS y se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

### CONCLUSIONES

Con base en la verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2005 de EL MONTE contiene información y datos fiables. Éstos representan de manera coherente las actividades y resultados de las mismas para el periodo reflejado y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del Global Reporting Initiative (GRI).
- EL MONTE dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

31 de mayo de 2006

Firmado: J. Moya  
SGS ICS Ibérica, S.A.



# PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN Y PERFIL GENERAL DE LA MEMORIA

Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2005 es la segunda que ofrece El Monte a los interesados en conocer su comportamiento, prácticas y actividades en relación con la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible. Está realizada siguiendo los principios de reporte ofrecidos por la Guía de Global Reporting Initiative (Rev. 2002) y los protocolos técnicos y anexos sectoriales pertinentes (2.17). Se ha prestado particular atención a la utilización de los suplementos sectoriales de desempeño social para el sector financiero, que se encuentran en su fase piloto de aplicación. A este respecto debe señalarse que la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) es una de las 15 entidades financieras del mundo elegidas por GRI para pilotar la aplicación de los mencionados suplementos sectoriales, siendo El Monte un miembro muy activo del grupo de trabajo constituido a tal efecto en el último trimestre de 2005.

Se ha mantenido una estructura de organización de la información y de presentación de los contenidos similar a la Memoria de Responsabilidad Social 2004 (2.12) para facilitar la comparación de los resultados y la valoración de la progresión de El Monte. Esta estructura será modificada en la próxima Memoria 2006, que será construida de acuerdo con la nueva Guía G3, cuya versión definitiva estará disponible en Octubre de 2006.

Esta Memoria, que seguirá manteniendo su carácter anual, refleja la totalidad de las áreas de actividad propias de El Monte y de la Fundación El Monte durante el ejercicio 2005 (2.11, 2.13), incluyendo algunos aspectos relevantes del grupo empresarial.

La información ofrecida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, procedimientos y normas aprobados por el Consejo de Administración u órganos competentes y de sus informes de seguimiento, de documentos elevados al Consejo de Administración y de declaraciones de responsables de diversos departamentos. La práctica totalidad de la información ofrecida se corresponde con la que es auditada regularmente, tanto interna como externamente, de forma que ha sido objeto de verificación (2.20). Para la exposición de los aspectos económicos, ambientales y sociales se han utilizado las definiciones convencionales, comprensibles con facilidad para la mayoría de los posibles lectores de este documento (2.18).

Los resultados económicos reflejan la aplicación de las Normas Contables Internacionales (NIC), ofreciéndose también la información de 2004 reformulada para facilitar la comparación (2.19). Por otra parte, se han mejorado las estimaciones realizadas sobre algunos consumos de 2004 (energía eléctrica y agua), también con ánimo de facilitar la comparación con los datos de 2005, que ya reflejan la realidad con toda precisión (2.16).

La elaboración de la Memoria se ha apoyado en asesoramiento externo especializado y ha sido sometida a revisión por parte de un experto independiente, para la verificación de su ajuste a los principios y contenidos propuestos por Global Reporting Initiative (2.21).

Este documento, así como la detallada información económica y financiera que se ofrece en el Informe Anual, están disponibles en la web corporativa [www.elmonte.es](http://www.elmonte.es) (2.22), al igual que los documentos estatutarios y los derivados del Código de Conducta y Responsabilidad Social, incluyendo el Informe Anual de Gobierno Corporativo y las notas de hechos relevantes. La información específica sobre la Fundación El Monte (que gestiona la mayor parte del presupuesto de la Obra Social) puede ser consultada en [www.fundelmonte.es](http://www.fundelmonte.es) (2.22).

Aquellos lectores que deseen disponer de información adicional o cualquier aclaración sobre el contenido de este documento pueden dirigirse directamente a la Secretaría General, mediante la dirección de correo electrónico [comisionrsc@elmonte.es](mailto:comisionrsc@elmonte.es) (2.10).

## Guía de lectura:

Cada indicador GRI se asocia al texto, tabla o gráfico con el que se corresponde, mediante la presentación de su código entre paréntesis, con objeto de identificar fácilmente su localización en el documento.

La metodología utilizada para el cálculo de diversos indicadores se expone en el Anexo, que incorpora también un glosario en el que se recogen las definiciones utilizadas, así como la descripción de los términos que pueden resultar poco habituales para algunos lectores.

Las reestimaciones de algunos indicadores ofrecidos en 2004 están claramente señaladas en su lugar correspondiente.

La web de El Monte ofrece una versión interactiva de este documento, facilitando su lectura y utilización.



**ÓSCAR MUÑOZ.**  
Ambulatorio, 2001.  
Aerofotografía sobre madera, 5 x 5 m.



1

## CÓMO SOMOS. PERFIL, GOBIERNO Y ESTRUCTURA DE EL MONTE



## EL MONTE

La Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, El Monte, es el resultado de la fusión, en 1990, de una entidad de naturaleza privada fundada en 1842: El Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla, con la caja fundada en 1941 por la Diputación de Huelva: Caja Provincial de Ahorros y Monte de Piedad de Huelva.

El Monte es una entidad privada de crédito de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público. Sus actividades vienen regidas por la legislación vigente en materia de Cajas de Ahorros, tanto de carácter estatal como autonómico, los Estatutos de la Entidad, el Reglamento del Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno, y por las disposiciones y acuerdos que puedan afectar a la Caja; además de lo establecido en el Código de Conducta y Responsabilidad Social (2.1, 2.6).

## FUNDACIÓN EL MONTE

El progresivo crecimiento de la dotación financiera a la Obra Social hizo conveniente la creación de un órgano específico para la dirección y gestión de sus actividades. Con esta finalidad y también con el propósito de elevar la eficacia en la ejecución de la Obra Social se constituyó en 1992 la Fundación El Monte (2.4). La Fundación actúa en concordancia con los criterios de implicación, integración y respuesta a las necesidades del territorio de implantación de El Monte, ofreciendo a la sociedad un amplio y muy diverso programa social y cultural.

La acción desarrollada por la Fundación El Monte se materializa en distintos ámbitos: desde el desarrollo de programas especiales de formación y acción social hasta la puesta en marcha de actividades culturales propias, como exposiciones, ciclos de música o iniciativas editoriales; desde la cesión de espacios propios para el desarrollo de actividades socioculturales organizadas por otras instituciones públicas o privadas, hasta la firma de convenios de colaboración con diferentes fundaciones, ONG's y asociaciones.

## GRUPO EMPRESARIAL

El Grupo Empresarial de El Monte, cuya organización ha sido reestructurada en 2005, está compuesto por un total de 199 empresas participadas con diverso grado de presencia accionarial. Las decisiones de toma de participación se realizan siempre bajo criterios de rentabilidad, prudencia, solidaridad y Responsabilidad Social. Se conforma como un instrumento clave para la complementación del negocio financiero tradicional de El Monte, y sirve también de refuerzo para el tejido productivo andaluz, al que se aporta riqueza y experiencia mediante la participación en empresas de diversos sectores económicos (2.4), animando la diversificación

productiva, la generación de valor añadido y la creación de empleo.

De esta forma, El Monte ofrece una colaboración estrecha y valiosa para el crecimiento de empresas existentes y para el éxito de nuevas iniciativas, contribuyendo al futuro común en su ámbito territorial de actuación. La actividad del Grupo Empresarial se despliega en sectores muy diversos, en numerosas ocasiones estrechamente vinculados a la economía de cada territorio. Entre ellos, los sectores agroalimentario, energías renovables, industrial, inmobiliario, comunicaciones, ocio, cultura y diversos servicios.



## PERFIL DE EL MONTE (2.8)

Magnitudes financieras (miles de euros)			
	2005*	2004*	2004
Activo total	12.667.914	11.015.112	10.324.407
Patrimonio neto	682.620	529.307	488.088
Recursos gestionados de clientes	10.417.707	9.584.607	8.816.649
Productos financieros	485.297	449.473	461.232
Beneficio antes de impuestos	138.659	71.930	86.362
Dotación a la Obra Social	20.100	18.891	18.891

\* Datos según las Normas Internacionales Contables (CIE 04/2004)

Actividad	2005	2004
Empleados (promedio anual)	2.576	2.502
Red de oficinas	399	395
Agentes colaboradores	135	114
Cajeros automáticos	541	539
Terminales punto de venta	18.581	19.467
WebCallCenter (contactos)	106.841	104.456
Oficina Telefónica (llamadas)	714.975	580.000
Montevía (usuarios)	163.777	134.271
Tarjetas operativas	597.232	735.600
Clientes	1.123.700	1.103.794
Proveedores	3.581	3.694
Grupo Empresarial (sociedades participadas)	199	220

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

El Monte, por su propia naturaleza y vocación, se centra en el servicio a la sociedad, orienta sus actividades hacia las necesidades precisas de los clientes, es transparente en su gestión y busca la excelencia en todas sus prestaciones, procesos y relaciones. Esta vocación se ha demostrado a lo largo de su trayectoria histórica y se traduce en un alto nivel de compromiso social, económico y medioambiental con su territorio de implantación (3.7).

Desde esta perspectiva, se asume como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le han sido confiados, garantizando la estabilidad, la seguridad y la mejora permanente de la solvencia y la competitividad. De forma coherente con las nuevas preferencias de la sociedad y con su propia naturaleza, El Monte integra la Responsabilidad Social como un pilar básico de la estrategia y de la cultura corporativa.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social ha impulsado la integración de la Responsabilidad Social como vector estratégico en el núcleo de los instrumentos de gestión y en el despliegue de sus actividades, con el fin de contribuir al alcance de los objetivos sociales, ambientales y económicos que caracterizan el comportamiento de las empresas comprometidas con la sociedad. Esto implica la asunción voluntaria de conductas, prácticas y obligaciones que amplían significativamente las obligaciones normativas y comportamientos convencionales.

El cumplimiento efectivo de esta vocación de servicio y el despliegue de un comportamiento responsable se configuran mediante un conjunto de principios de actuación claros y precisos, respetados en todas las actividades que realiza la Caja.



## Principios de actuación

1. Contribuir al crecimiento económico y bienestar social de la comunidad, a través de la actividad financiera y mediante la reversión de los excedentes generados por su actividad.
2. Orientar las participaciones empresariales hacia la diversificación del negocio y al desarrollo económico y social, mediante el apoyo a los sectores productivos y la generación de empleo.
3. Adherirse a los principios de la Banca Ética, participando únicamente en actuaciones respetuosas con el medio ambiente y los recursos naturales, y que produzcan un valor social añadido.
4. Promover internamente y en las empresas del entorno los valores vinculados a la justicia social, la formación, la igualdad positiva, la previsión social, la innovación tecnológica, la solidaridad, el debate, la vertebración territorial, el progreso y la integración de los colectivos marginados.
5. Sostener una política de absoluto respeto a los Derechos Humanos en todos los ámbitos de actuación, auspiciando su defensa en todas las áreas de influencia de la Entidad.
6. Practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento y divulgación de los objetivos estratégicos entre toda la plantilla, creando, integrando e implicando a una cultura corporativa común de la que participen todos los empleados, y en la integración e implicación de todas las unidades y fuerzas.
7. Impulsar un modelo de relaciones laborales, tanto en el ámbito de la Entidad como en su Grupo de Empresas, basado en los principios de igualdad de oportunidades, comunicación y conciliación de la vida familiar y profesional, así como en otros valores corporativos de la Caja como la profesionalidad, la calidad, la honradez, el respeto y el espíritu de superación.
8. Orientar la Obra Social hacia la realización de programas que impulsen el desarrollo social, la calidad de vida y la cultura de las comunidades de las zonas de actuación de la Entidad.

### Los valores corporativos del compromiso social de El Monte son:

Bien común
Integridad
Honradez
Imparcialidad
Justicia
Transparencia
Rendición de cuentas
Respeto al entorno cultural y ecológico
Respeto a la legislación como "ética mínima"
Generosidad

Igualdad
Respeto
Participación
Responsabilidad
Eficiencia
Liderazgo
Profesionalidad
Ética en la gestión
Calidad
Desarrollo personal y profesional

## El Monte: Responsabilidad Social desde 1842

### Contribuyendo con:

- El desarrollo económico regional y bienestar social.
- La creación de empleo.
- La mejora de la calidad de vida.
- El desarrollo empresarial y profesional.
- El respeto de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades.
- La aportación de valor y satisfacción a sus clientes y proveedores.
- La colaboración con las instituciones públicas y privadas.
- El progreso en las relaciones laborales.
- La contribución al desarrollo sostenible de su entorno.



# ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y COMITÉS DEPENDIENTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La estructura de gobierno de El Monte, adoptada en febrero de 2004, culminó el proceso de adaptación de los Estatutos a la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía y a su reforma en la Ley 10/2002 (3.1, 2.14). Esta modificación ha producido una sensible transformación en el número de componentes de los Órganos de Gobierno de la Caja y, sobre todo, en los porcentajes de representación de la Asamblea, Consejo

y Comisión de Control, incorporando representantes de colectivos ausentes hasta ese momento y cumpliéndose, también, la limitación legal sobre la representación del sector público, que en este caso y según la Ley Financiera no debe sobrepasar el 50%. La independencia de los consejeros en los procesos de toma de decisión se asegura mediante la irrevocabilidad del nombramiento de los miembros de los Órganos de Gobierno.

## Composición de la Asamblea General

Grupos	Participación s/art. 17 de los Estatutos	160 miembros
Empleados	15%	24
Impositores	27%	43
Otras organizaciones	8%	13
Junta de Andalucía	15%	24
Corporaciones Municipales	22%	35
Entidad Fundadora	13%	21

## Composición del Consejo de Administración

Grupos	20 miembros
Empleados	3
Impositores	5
Otras organizaciones	2
Junta de Andalucía	3
Corporaciones Municipales	4
Entidad Fundadora	3

## Composición de la Comisión de Control

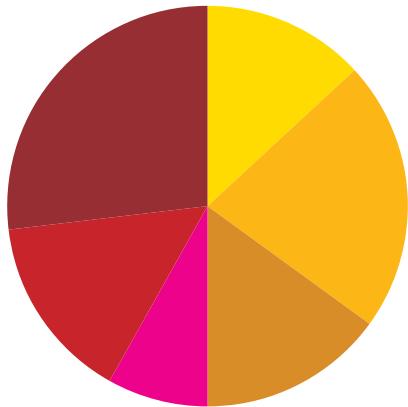
Grupos	10 miembros
Empleados	2
Impositores	2
Otras organizaciones	1
Junta de Andalucía	2
Corporaciones Municipales	2
Entidad Fundadora	1

## LA ASAMBLEA GENERAL

Los diferentes grupos de representación en El Monte son el origen de los integrantes de la Asamblea General. Su propia diversidad y las facultades que les son asignadas en los Estatutos, dan lugar a una presencia y participación efectiva

y equitativa de los trabajadores, clientes (impositores), organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas y representantes públicos de las Comunidades Autónomas donde opera la Caja.

### Composición de la Asamblea General (Número de Consejeros Generales y porcentajes)



- Entidad Fundadora **21** (13%)
- Corporaciones Municipales **35** (22%)
- Junta de Andalucía **24** (15%)
- Otras organizaciones **13** (8%)
- Empleados **24** (15%)
- Impositores **43** (27%)

### Adscripción y selección de los miembros de la Asamblea (3.3)

- Corporaciones Municipales en cuyo término se dispone de oficinas, con respecto a la proporcionalidad de los grupos políticos en los respectivos ayuntamientos.
- Impositores elegidos mediante compromisarios, de acuerdo con el Reglamento Electoral de El Monte.
- Junta de Andalucía, designados por el Parlamento de Andalucía de forma proporcional a la representación de los distintos grupos políticos.
- Entidad Fundadora, designados por la Diputación de Huelva de acuerdo con sus normas internas.
- Empleados, seleccionados por sus representantes legales.
- Otras organizaciones, con la siguiente distribución:
  - ▶ Cuatro Consejeros Generales, que representan a las organizaciones sindicales y empresariales presentes en el Consejo Económico y Social de Andalucía. En concreto, dos consejeros representantes de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), uno de CC.OO. y uno de UGT.
  - ▶ Cinco Consejeros Generales, representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios y del sector de la economía social, también presentes en el Consejo Económico y Social de Andalucía. Participan en la Asamblea tres representantes del primer grupo, y dos del segundo.
  - ▶ Cuatro Consejeros Generales, representantes del Consejo Andaluz de Mayores, Consejo Escolar de Andalucía, Consejo Andaluz de Medio Ambiente y Consejo Andaluz del Patrimonio Histórico.



## Composición de la Asamblea General (31/12/2005)

Corporaciones Municipales (35)
Albarracín Hernández, Antonio.
Bella Galán, Francisco.
Bermejo Jiménez, Gonzalo Ignacio.
Bueno Lidón, José María.
Carmona Ruiz, Rafael.
Carrillo Benito, Emilio.
Castillo Rama, Antonio.
Cobo Delgado, Honorio.
Díaz Pacheco, Susana.
Díaz Trillo, José Juan.
Gallego de la Rosa, Antonino.
García Cebrián, José Antonio.
Gómez Baña, María del Carmen.
González García, Antonio Patricio.
González González, Rafael.
González Rivera, Manuel Andrés.
Gordillo Fuentes, Isidro.
Laguna Santillán, Leandro.
López Guisado, José.
Maldonado Carrillo, Diego.
Martínez Alfaro, Ángel.
Martínez Flores, Antonio.
Navarro de Rivas, Amidea.
Peña Blanco, Joaquín Guillermo.
Rodríguez González, Pedro.
Rodríguez Píriz, Consuelo.
Sánchez Matías, Eva María.
Sánchez Soto, Carlos Javier.
Segovia Martínez, Miguel Jesús.
Tarno Blanco, Ricardo.
Tejada Gallegos, Francisco.
Troncoso Pardo, Juan Ramón.
Wic Moral, Juan Antonio.
Zamudio Medero, Francisco.
VACANTE (Ayuntamiento de Marbella)

Impositores (43)
Almoguera Pérez, José Fernando.
Barea Padilla, Carmelo.
Barrera Fernández, Daniel.
Benítez Gómez, Isabel Lucía.
Blanco Pérez, Gustavo Adolfo.
Bullejos Lorenzo, Arturo.
Caballero Béjar, José María.
Cabañas Aguilar, Noelia.
Calero Mata, Francisco Javier.
Carmona Gallego, José.
Delgado Mariscal, José.
Díaz León, Juan Antonio.
Espina Vilán, Juan Carlos.
Fernández-Viagas Bartolomé, Santiago.
Filiberto Peral, Mª Ángeles.
Florido García, José Carlos.
García Sierra, Manuel.
Garrido Pérez, Juan Ignacio.
Martínez Herrera, Adolfo.
Martínez Morales, José Joaquín.
Molina Soldán, Beatriz.
Montaño Martín, Ana Mª.
Moral Ordóñez, Luis L.
Moreno Cerrejón, José Manuel.
Moreno González, Luis.
Morilla Fernández, Manuel.
Muñoz Borge, Eloisa.
Noa García, MA Ángeles.
Ochavo González de Eiris, Laura.
Orta Prieto, Juan Manuel.
Picón Pichardo, Eloy.
Ponce Pérez, Manuela de la Cinta.
Raillo Márquez, José Carlos.
Ramírez Becerra, Mª Josefa.
Regueira Palmas, Juan Carlos.
Revuelta Tomé, Diego.
Rodríguez Escamilla, Alfredo.
Roldán Pineda, Alfonso.
Ruiz Navarro, Mª Rosario.
Sánchez Margalet, Antonio J.
Toril Cruz, José Manuel.
Trujillo León, Francisco.
Valero Moya, Manuel.

**Junta de Andalucía (24)**

Abad Benedicto, Enrique.  
Conde Vázquez, Matías.  
Del Pozo Fernández, Patricia.  
Delgado Ramos, José Manuel.  
Domínguez Gavira, Marcelo.  
Fernández Sánchez, Francisco José.  
Fernández Tristáncho, Antonio.  
García Ruiz, Francisco.  
Godoy Gutiérrez, Manuel José.  
Gomariz Molina, Pilar.  
Jiménez Díaz, Mario Jesús.  
Losada Fernández, José.  
Lucas Lucas, Aureliano.  
Maestre Bellido, Ventura.  
Martínez Ocón, Manuel.  
Molina Domínguez, Guillermo.  
Pacheco Soto, Manuel Jesús.  
Pérez Fernández, Verónica  
Pérez Moreno, José Francisco.  
Rodríguez Melgarejo, Felipe.  
Romero Rico, Francisco José.  
Romero Rodríguez, María Eugenia.  
Sainz Gomara, María Concepción.  
Saldaña Nieves, Cándido.

**Empleados (24)**

Ahufinger Ruiz, Juan Ángel.  
Alarcón Fernández, José Manuel.  
Arévalo Escudero, Miguel Ángel.  
Barral Fernández, Ana Mº.  
Blaya González, María José.  
Contioso Iglesias, Jesús.  
Frejo Bolado, Mº Isabel.  
García del Soto, José.  
García López, Rubén.  
Gil García, Juan Manuel.  
Gómez Gordillo, Toñy.  
González Díaz, Antonio.  
González Sánchez, Juan Manuel.  
Iglesias Corrales, Manuel.  
Iturralde Novo, Fernando José.  
Lino Vidal, Cielo.  
López Rodríguez, Dory.  
Martínez Fernández, Carlos Javier.  
Monge Conal, Ángel.  
Morales Elipe, Sandalio.  
Muñoz Sánchez, Manuel.  
Romero Rodríguez, José Ramón.  
Segura Bernal, José.  
Silva Muñoz, Fernando

**Entidad Fundadora (21)**

Batista Márquez, Manuel.  
Benabat Arroyo, José María.  
Camacho González, Francisco Javier.  
Cejudo Sánchez, José.  
Cortés Rico, José Antonio.  
Domínguez Ortega, Juan Salvador.  
Feria Gutiérrez, Pedro.  
Fernández De Los Santos, José.  
Fernández Ferrera, Francisco J.  
García Ligero, Francisco José.  
Gómez Martín, Fernando.  
Jiménez San José, Pedro.  
Marañón Gómez, Bella Inmaculada.  
Pérez Ponce, Benito.  
Pomares Alonso, Juan Francisco.  
Rodríguez Castillo, Antonio.  
Rodríguez Martín, Manuel.  
Salas Gómez, Juan Antonio.  
Sánchez Álvarez, Carlos.  
Villadeamigo Segovia, María.  
Zarza Vázquez, Vicente.

**Otras organizaciones (13)**

Aljama Alcántara, Rafael.  
Delgado Barrera, Isabel Mº.  
Medero Franco, Pedro.  
Moreno Benítez, Tomás.  
Pelayo Merino, Manuel.  
Pulido Gutiérrez, Antonio.  
Rebollo Sanz, María Ángeles.  
Rivero López, Antonio.  
Ruiz Legido, Olga  
Serrano Trujillo, Miguel.  
VACANTE  
VACANTE  
VACANTE



# EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano que tiene encomendada la administración y la gestión económica y financiera de la Caja y la de su Obra Social, para el cumplimiento de sus fines. Está integrado por veinte consejeros, de los cuales sólo tiene carácter ejecutivo la Presidencia del Consejo

(3.2). Su composición refleja la diversidad y distribución de la Asamblea General, a la vez que asegura la transmisión efectiva de su voluntad a la acción de gobierno de El Monte y la integración de los valores y preferencias de la sociedad en el comportamiento de la Caja (3.8).

## Consejo de Administración de El Monte y grupos de representación a 31/12/2005

### Presidente

José M<sup>a</sup> Bueno Lidón Corporaciones Municipales

### Vicepresidente 1º

Santiago Fernández-Viagas Bartolomé Impositores

### Vicepresidente 2º

Mario Jesús Jiménez Díaz Junta de Andalucía

### Vicepresidente 3º

Luis Moral Ordóñez Impositores

### Secretario

Antonio Pulido Gutiérrez Otras organizaciones

### Vocales

José Juan Díaz Trillo Corporaciones Municipales

Francisco Pérez Guerrero (\*) Corporaciones Municipales

Ricardo Tarno Blanco Corporaciones Municipales

Rosa Berges Acedo (\*) Impositores

Adolfo Martínez Herrera Impositores

Beatriz Molina Soldán Impositores

José Francisco Pérez Moreno Junta de Andalucía

Matías Conde Vázquez Junta de Andalucía

José M<sup>a</sup> Benabat Arroyo Entidad Fundadora

Jose Cejudo Sánchez Entidad Fundadora

Vicente Zarza Vázquez Entidad Fundadora

Ana M<sup>a</sup> Barral Fernández Empleados

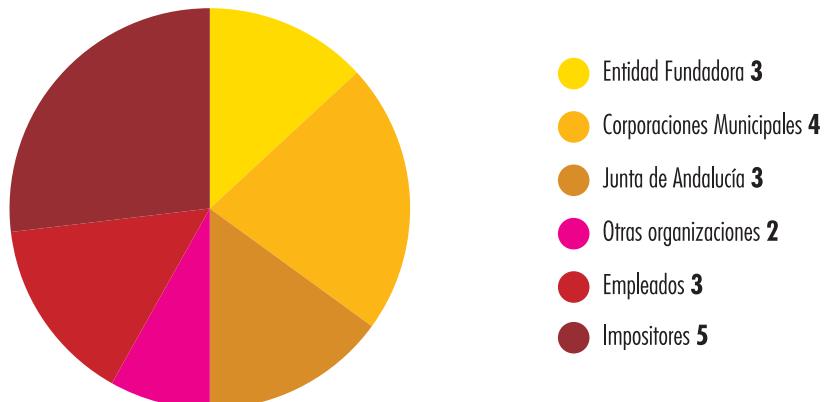
Isabel Frejo Bolado Empleados

José Segura Bernal Empleados

Pedro Medero Franco Otras organizaciones

(\*) No son miembros de la Asamblea General. Han sido elegidos vocales en base a la disposición establecida en el art.34 Estatuto, que permite nombrar hasta dos personas que reúnan los adecuados requisitos de profesionalidad en representación de los grupos de impositores y Corporaciones Municipales.

## Composición del Consejo de Administración (Número de Consejeros)



La **Comisión Ejecutiva de El Monte** en la que el Consejo delega determinadas funciones previstas en los Estatutos está compuesta por diez consejeros:

### Comisión Ejecutiva de El Monte

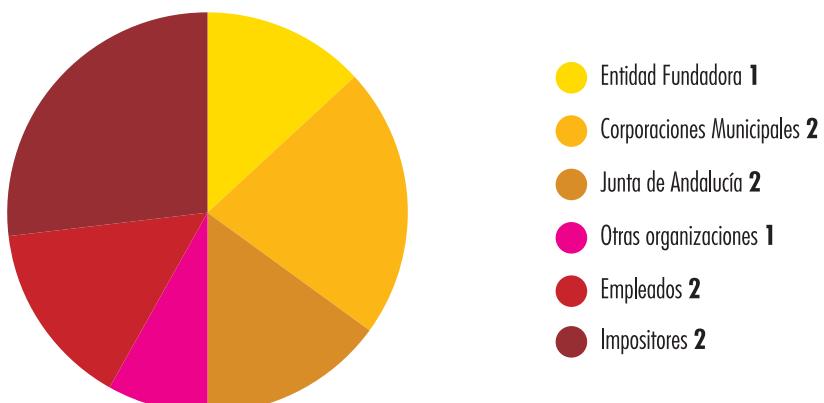
Corporaciones Municipales	Empleados
José María Bueno Lidón	José Segura Bernal
Ricardo Tarno Blanco	María Isabel Frejo Bolado
Impositores	Junta de Andalucía
Luis Moral Ordóñez	Mario J. Jiménez díaz
Santiago Fernández-Viagas Bartolomé	José Francisco Pérez Moreno
Entidad Fundadora	Otras Organizaciones
José Cejudo Sánchez	Antonio Pulido Gutiérrez

## COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control es un órgano característico de las Cajas de Ahorro que no existe en otro tipo de sociedades mercantiles. Su función es cuidar que la gestión de los órganos de administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y conforme a las directrices emanadas de la normativa financiera (art.48). Está compuesta por diez consejeros y un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. Su ámbito de actuación

se extiende al conocimiento de los acuerdos del Consejo y de la Comisión Ejecutiva, atendiendo a su gestión y legalidad; a los procesos electorales; al cumplimiento de la legalidad en la actividad de la Caja y al control de causas de incompatibilidad, entre otros. Tiene también la facultad de proponer la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración, si considera que vulneran las disposiciones vigentes o que afectan injusta o gravemente a la situación patrimonial de la Entidad.

## Composición de la Comisión de Control (Número de representantes)





### Comisión de Control de El Monte y grupos de representación (31/12/2005)

Presidente		
Rubén García López		Empleados
Vicepresidente 1º		
Guillermo Molina Domínguez		Junta de Andalucía
Vicepresidente 2º		
Alfonso Roldán Pineda		Impositorios
Secretario		
José López Guisado		Corporaciones Municipales
Vocales		
Carlos Sánchez Soto		Corporaciones Municipales
Manuel Valero Moya		Impositorios
Mº Eugenia Romero Rodríguez		Junta de Andalucía
José Antonio Cortés Rico		Entidad Fundadora
Ángel Monge Conal		Empleados
Rafael Aljama Alcántara		Otras organizaciones
Representante de la Consejería de Economía de Economía y Hacienda		
José Augusto de la Vega Jiménez		

### Presencia de la mujer en los Órganos de Gobierno\* (LA 11)

Consejo de Administración			
	Total	Mujeres	Porcentaje
Cajas de Ahorro	716	112	15,10%
El Monte	20	4	20%

Comisión de Control			
	Total	Mujeres	Porcentaje
Cajas de Ahorro	341	54	15,8
El Monte	11	1	9,1

\* Fuente: Fundación de Estudios Financieros (2005), con información de 42 Cajas de Ahorro. Las cifras de El Monte se refieren a 2005 y las del conjunto de Cajas de Ahorro a 2004.

Grupos de representación						
	Impositorios	Corporaciones Municipales	Entidades Fundadoras	Comunidades autónomas	Empleados	Otros
Cajas de Ahorro	58,9	22,3	7,1	4,5	5,4	1,8
El Monte	50,0	0	0	0	50,0	0

## COMISIONES DELEGADAS

El Consejo de Administración, dando cumplimiento al mandato legal al efecto, constituyó en 2004 dos comisiones internas de carácter informativo, que cuentan con su oportuno reglamento de funcionamiento. Durante el ejercicio 2005 se ha aprobado la modificación del art. 42 de los Estatutos, en el que se regulan estas comisiones.

### Comisión de Inversiones

Compuesta por tres miembros, ha de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable, atendiendo a su viabilidad financiera, su adecuación a los presupuestos y la coherencia con la estrategia general de la Caja. De acuerdo con su reglamento, se considera estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de sociedades cotizadas o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno. El reglamento también establece cuándo una participación ha de ser considerada significativa.

### Comisión de Retribuciones

Informa sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal vinculado a la Entidad por una relación laboral especial de Alta Dirección. Realiza también el seguimiento de la retribución de cargos de carácter ejecutivo, los gastos de los miembros de los Órganos de Gobierno y las retribuciones del personal de alta dirección y Comité de Dirección. Está formada por dos consejeros.

### Comité de Auditoría

Las funciones de este órgano han sido delegadas por el Consejo en la Comisión de Control, de acuerdo con la opción permitida en los Estatutos. Entre otras tareas, informar sobre las cuentas anuales y los estados financieros trimestrales y semestrales, supervisa los servicios de auditoría interna, informa y propone la elección de auditores externos, velando por la independencia de su actuación.

**Remuneraciones de la Alta Dirección, Consejeros y Comisiones Delegadas (INT 4)**

	2005	2004
<b>Personal de Alta Dirección y Consejeros directivos *</b>		
Sueldos y otras remuneraciones análogas	1.009,7	804,0
Obligaciones contraídas por pensiones y primas de seguro	86,4	48,0
<b>Dietas por asistencia y remuneraciones análogas</b>		
Consejo de Administración	209,2	174,0
Comisión de Control	150,7	139,0
Comisión de Retribuciones	4,0	5,0
Comisión de Inversiones	12,6	8,0
Representación en sociedades cotizadas y en otras entidades	251,9	104,0
<b>Total</b>	<b>1.724,5</b>	<b>1.282,0</b>

\* Cuatro contratos de Alta Dirección hasta junio de 2004, tres hasta noviembre de 2005 y dos desde entonces.

**Operaciones vinculadas (CSR4)****Importe de las operaciones crediticias con Instituciones Públicas que han designado Consejeros Generales (miles de euros)\***

	2005	2004
Diputaciones Provinciales	0	13.089
Ayuntamientos	40.171	29912
Junta de Andalucía	57.096	63.106
<b>Total</b>	<b>97.267</b>	<b>106.107</b>

\* El detalle de estas operaciones se ofrece en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, epígrafe C.

**Operaciones en favor de miembros del Consejo de Administración o de la Comisión de Control, o vinculados a ellos\***

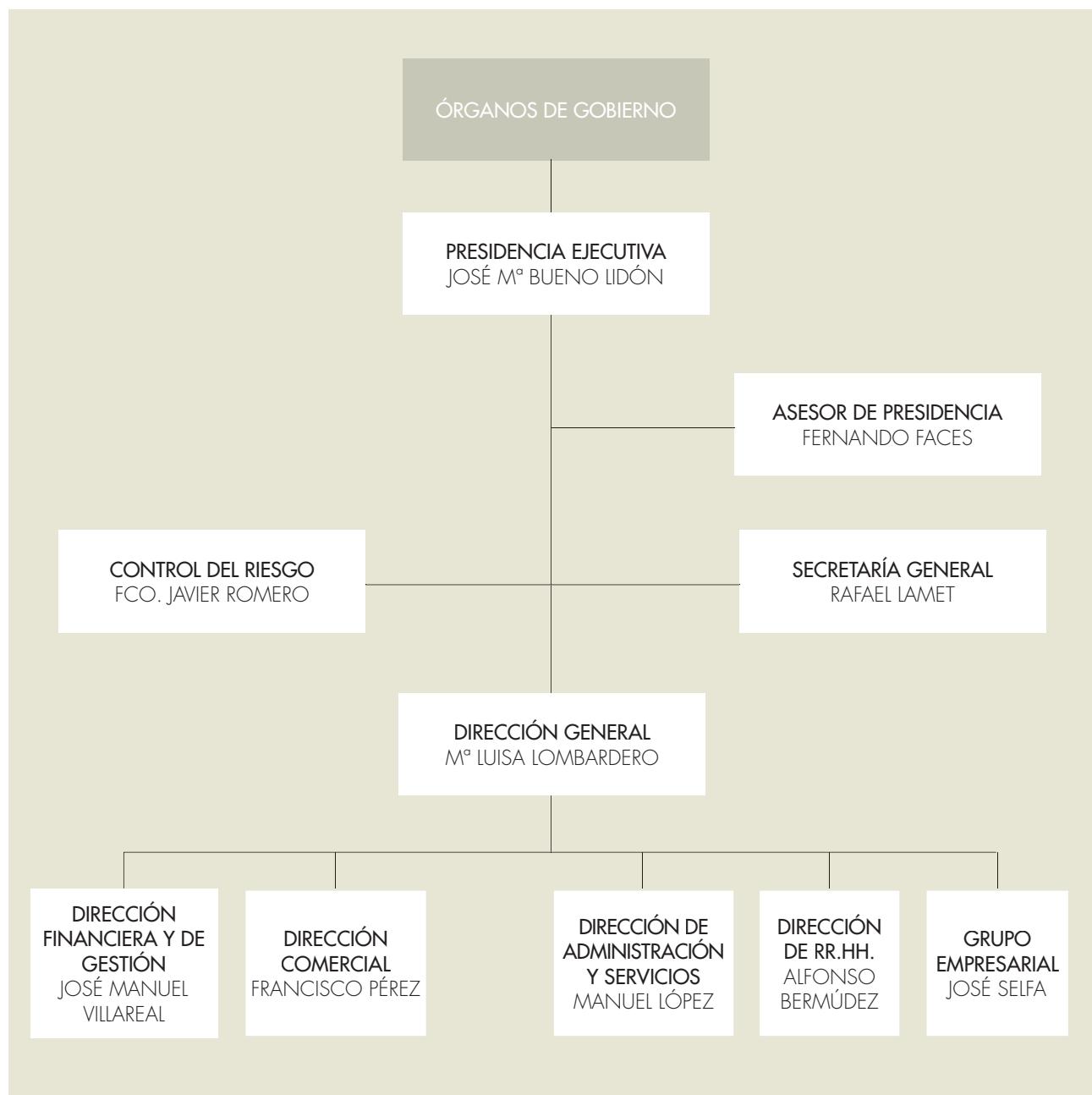
	2005	2004
Nº de operaciones de préstamo	9	6
Importe total (miles de euros)	7.135	301
Tipo de garantía	Hipotecaria: 5 Personal: 4	Hipotecaria: 2 Personal: 4
Tipo de interés promedio	2,92	2,61
Garantías		Hipotecaria 2, Personal 5
Nº de operaciones de aval	1	0
Importe total (miles de euros)	67	-
Tipo de interés	1,2	-
Nº de operaciones de cartera	1	0
Importe total (miles de euros)	12	-
Tipo de interés	5,5	-

\* Este tipo de operaciones requieren la aprobación del Consejo de Administración y la autorización de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. El detalle de estas operaciones se ofrece en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, epígrafes B1 y B2.



## ESTRUCTURA OPERATIVA DE EL MONTE (2.3)

El organigrama refleja la estructura operativa a 31 de diciembre de 2005.



## PROCESOS DE DECISIÓN EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS Y TOMA DE PARTICIPACIONES (3.4)

El Monte ha establecido procedimientos rigurosos para el análisis y toma de decisiones en sus operaciones de préstamo e inversión, articulados mediante los manuales de Riesgo de Crédito y de Inversiones. En los siguientes esquemas se sintetizan los procesos decisionales, reflejando las áreas y órganos que intervienen en cada tipo de operación.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo (epígrafes F1 y F2) se ofrece una exposición detallada de los sistemas de control de riesgo, así como la adecuación al Acuerdo sobre Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital adoptado en junio de 2004 por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, generalmente conocido como Basilea II.

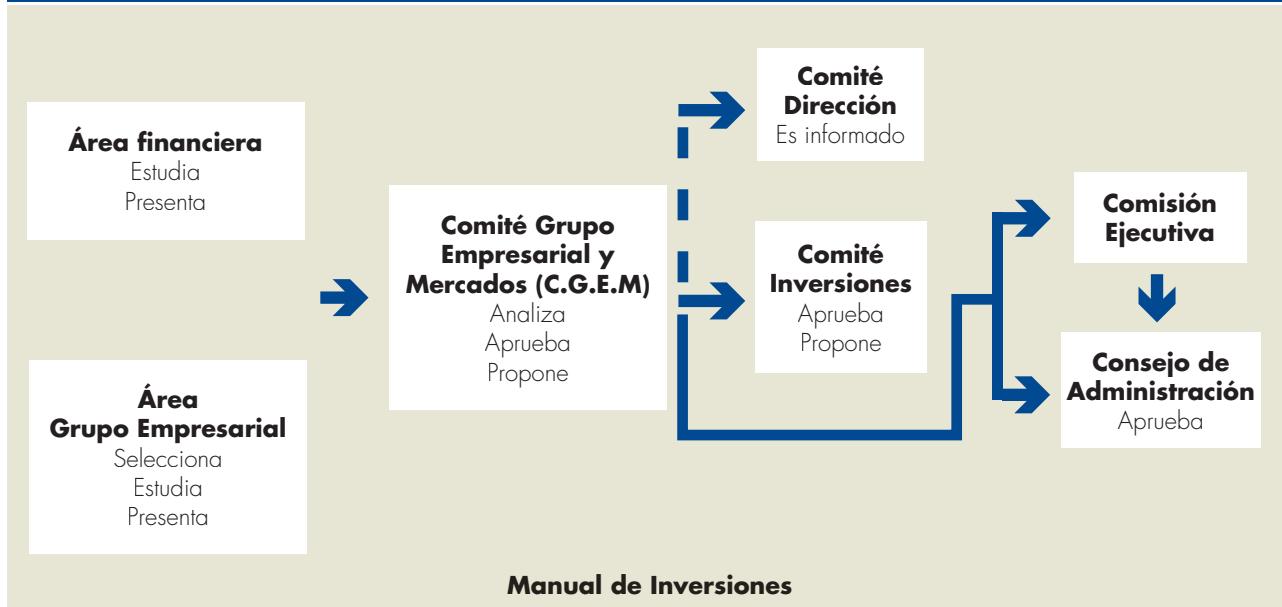
### Proceso decisional de las inversiones. Decisión de Riesgo



\* El Consejo solamente tiene facultad para proponer la realización de operaciones con Consejeros y Directivos, que requieren una autorización preceptiva de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.



## Proceso decisional de inversiones y desinversiones (participadas o mercados)





**FRANCISCO DE PAULA ESCRIBANO.**

Visita del Conde de Ybarra al Museo de Bellas Artes de Sevilla, 1856.

Óleo sobre lienzo. 143x189 cm.



2

## ENTREGANDO VALOR A LA SOCIEDAD. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# VISIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE EL MONTE

El Monte entiende la Responsabilidad Social Corporativa como una actitud y un comportamiento voluntario que le compromete a ir más allá del cumplimiento ético y legal exigido a las empresas por la sociedad. Este comportamiento viene impulsado por el espíritu y las prácticas del Buen Gobierno Corporativo, definido como el conjunto de normas prácticas de carácter ético cuyo fin es evitar y solucionar los conflictos de intereses que se producen inevitablemente en toda organización y que facilita alcanzar el equilibrio en la satisfacción de las expectativas de cada uno de los grupos de interés.

El Monte gestiona el Buen Gobierno a través de una doble vertiente:

- Vertiente Legal: definida por el marco legal existente, en el que destacan la Ley de Reforma del Sistema Financiero, la creación de la figura del Defensor del Cliente, la Ley de Transparencia y la creación de Comités de Retribuciones e Inversiones.

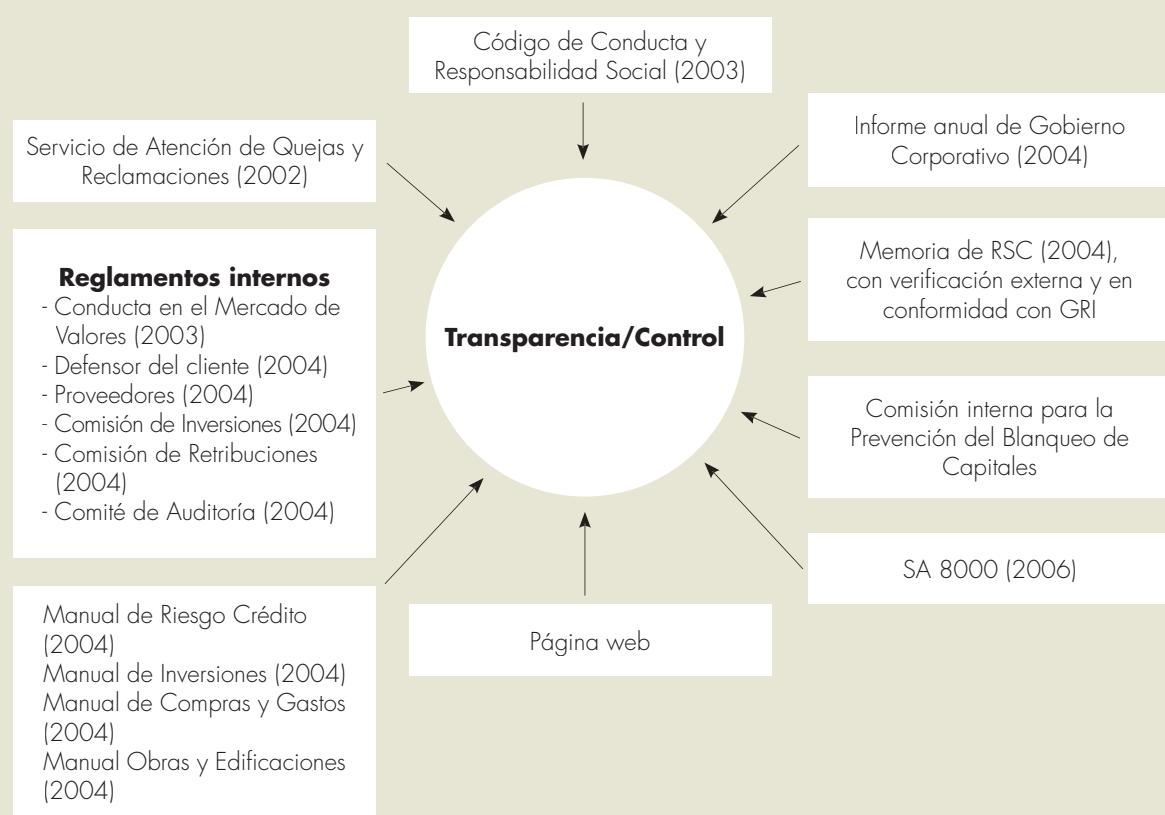
- Vertiente Voluntaria: incluye una serie de prácticas y compromisos asumidos de manera voluntaria tales como el Código de Conducta, que si bien es un imperativo legal, tiene un desarrollo que supera ampliamente el mínimo exigible, la Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la redacción de una Memoria de Responsabilidad Social y el establecimiento duran-

te 2006 de la Norma SA 8000, como pieza clave del sistema de gestión de la Responsabilidad Social.

El Monte ha adoptado formalmente una estrategia de Responsabilidad Social, impulsada desde los Órganos de Gobierno y desde la Dirección y que alcanza a todas las actividades y decisiones de la Entidad. Con esta estrategia y las políticas que la desarrollan se atiende a unas expectativas de la Sociedad acerca del comportamiento empresarial que traducen unos nuevos valores y preferencias con marcado carácter duradero en el tiempo (CSR1). La Responsabilidad Social comienza a ser característica en las empresas más avanzadas y se despliega mediante prácticas internas y externas novedosas, si bien coincidentes con frecuencia con las que venían siendo desarrolladas por El Monte desde su creación, de forma coherente con la naturaleza y finalidad de las Cajas de Ahorros dentro del sistema financiero español.

Por otra parte, la experiencia de El Monte, y en general la de las Cajas de Ahorros, permite sostener con rigor que el comportamiento responsable con los empleados, clientes y en general con todos los interesados, no tiene por qué afectar a la eficiencia ni a la competitividad, siempre y cuando se integren en una gestión claramente orientada hacia los resultados.

## Normas de Buen Gobierno





## Principios de la Responsabilidad Social en El Monte

- 1- Contribución al desarrollo y bienestar social.
- 2- Apoyo al tejido empresarial, mediante financiación y participaciones empresariales, especialmente, proyectos innovadores, potenciadores de la productividad y el empleo.
- 3- Apoyo a las empresas respetuosas con el Medio Ambiente y comprometidas con la RSC.
- 4- Fomento y divulgación de la RSC entre los clientes particulares y empresariales, promoviendo sus valores intrínsecos.
- 5- Fomento del respeto de los derechos humanos en el interior y exterior de la Entidad.
- 6- Integración de la RSC en la cultura corporativa y en la planificación estratégica de la Institución.
- 7- Comunicación y transparencia en todas las acciones, servicios y productos.
- 8- Desarrollo de las relaciones laborales de acuerdo con los principios de RSC: igualdad de oportunidades, progresión profesional, conciliación de vida profesional y personal, etc.
- 9- Orientación de la Obra Social hacia las necesidades de la sociedad y a la contribución al desarrollo sostenible.

El plan estratégico 2005/2007 de la Caja recoge los propósitos y orientaciones adoptados en este ámbito. Se han establecido cinco objetivos bien diferenciados, todos ellos con una misma finalidad: hacer patente la Responsabilidad Social en todos los ámbitos de actividad y en las relaciones con los proveedores y clientes (3.17). Buena parte de estos objetivos

han sido correctamente implantados en 2005, si bien los de mayor complejidad terminarán su proceso de implantación en 2006. Entre estos se encuentran la aplicación del Plan Director de la Obra Social, la adecuación de la Política Comercial o la certificación del sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma SA8000.

## PLAN ESTRÁTÉGICO 2005-2007

### Línea de acción 10: Objetivos de la Responsabilidad Social

#### 1- Mejora de la Integración Corporativa, transparencia, comunicación y viabilidad de la acción social de El Monte.

Actuaciones:

- Inserción de criterios RSC en el plan de formación de la plantilla.
- Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa.
- Plan de comunicación externa.
- Adhesión al Pacto Mundial de la ONU (Naciones Unidas).
- Miembro Fundacional de ASEPM (Asociación Española del Pacto Mundial).

#### 2- Buen Gobierno Corporativo.

- Informe anual de Gobierno Corporativo.
- Código de Conducta de la Fundación.
- Código de Conducta de las Empresas Participadas.
- Puesta en práctica del código de conducta con proveedores.

#### 3- Desarrollo de criterios y guías de conducta responsable en la actividad financiera y comercial.

- Financiación e inversión: inclusión de criterios RSC en análisis de inversiones y participaciones empresariales.
- Lanzamiento de nuevos productos y servicios financieros con criterios RSC.
- Inclusión Social: a través de agentes financieros rurales, microcréditos y fondo de emprendedores.
- Servicios: a través de un manual de Calidad
- Indicadores de calidad interna y externa; gestión de procesos y encuestas de satisfacción y calidad.

#### 4- Conciliación de la vida familiar y profesional e impulso de la igualdad de oportunidades.

- Acuerdo de inserción laboral de personas con discapacidad.
- Aprobación del protocolo de Acoso Psicológico y Social.
- Documento informativo sobre conciliación de vida familiar.

#### 5- Plan Director de la Obra Social.

- Integración de criterios: actividad financiera y Obra Social.
- Plan conjunto de comunicación.
- Integración en el Plan Estratégico de la Entidad.

**Cumplimiento de los Objetivos durante 2005 y acciones realizadas**

Refuerzo de la Imagen Corporativa	Formación	Inclusión de la RSC en cursos de larga duración y en el temario de Oposiciones Internas.
	Comunicación	Gestión específica de noticias relacionadas con la RSC y difusión en la revista electrónica "8y5" de noticias relacionadas con la materia.
		Redacción de la primera Memoria de RSC El Monte (2004), siguiendo los criterios de la Guía GRI 2002 y verificación independiente.
		Participación en foros y jornadas técnicas.
		Obtención del Premio de la Latinidad como reconocimiento de la labor de la Fundación de El Monte.
		Apoyo a la elaboración y difusión de la Guía de la RSC para Pymes, realizada por el Observatorio de la Responsabilidad Social.
		Participación en el proceso piloto de evaluación de indicadores de desempeños social y medioambiental en el sector financiero.
		Presentación del Informe Anual de Gobierno Corporativo relativo a 2004.
		Remisión a la CNMV del primer informe semestral sobre operaciones vinculadas.
		Redacción del Informe de Progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Transparencia de los Órganos de Gobierno		Evaluación EFQM del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.
		Trabajos preparatorios para la implantación de la Norma SA8000.
		Acuerdo con el Patronato de la Fundación para la adopción de un Código de Conducta.
		Definición y comienzo de la aplicación del Plan Inmigrantes: plan comercial de apoyo a inmigrantes y lanzamiento de productos y servicios específicos (envío de remesas, seguro de repatriación gratuito...).
		Definición del Plan Pymes.
Inclusión de criterios RSC en la política comercial (AM3)		Línea de financiación concertada con ICO (Instituto de Crédito Oficial) orientada a proyectos que contribuyan a la preservación del Medio Ambiente y a la generación de energía renovable.
		Productos particulares: financiación escolar 0%, nueva hipoteca jóvenes, préstamos específicos para la adquisición de Viviendas de Protección Oficial.
		Convenio "Hogares Conectados".
		Adaptación del portal financiero y del servicio Montevía para que puedan ser utilizados por personas con dificultades auditivas, visuales o motoras.
Conciliación de la vida familiar y profesional, e igualdad de oportunidades.		Elaboración de un documento informativo sobre conciliación de vida laboral y familiar.
		Aprobación de un acuerdo para la inserción laboral de personas con discapacidad con el objetivo de elevar su presencia por encima de los mínimos legales establecidos.
		Aprobación de los Protocolos de acoso Psicológico y Sexual.
Plan Director de la Obra Social		Finalización del Plan de Comunicación de la Obra Social.
		Aprobación del Plan de Microcréditos.



## Objetivos establecidos para el ejercicio 2006

Refuerzo de la Imagen Corporativa	Formación	Curso de formación en materia de RSC, Norma SA8000 y Código de Conducta. Revisión del Manual de Bienvenida, con inclusión de un módulo sobre RSC, Norma SA8000 y Gobierno Corporativo. Elaboración de un Manual de Bienvenida dirigido a los miembros de los Órganos de Gobierno.
	Comunicación	Plan de sensibilización de empleados sobre RSC. Redacción de la segunda Memoria de RSC siguiendo los criterios de la Guía GRI 2002 y verificación independiente. Mejora de la presentación de la Memoria en la web de El Monte. Participación en foros y jornadas técnicas.
	Calidad	Estudio de medición de calidad percibida por diversos tipos de clientes.
Transparencia de los Órganos de Gobierno		Presentación del segundo Informe de Progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Obtención de la certificación de la Norma SA8000. Adopción de Código de Conducta por la Fundación y por el Grupo Empresarial de la Caja. Desarrollo de los canales de diálogo con los grupos de interés.
Inclusión de criterios RSC en la política comercial (AM3)		Desarrollo del Plan Pymes y del Plan Inmigrantes. Continuación de la línea de financiación concertada con el Instituto de Crédito Oficial, orientada a proyectos que contribuyan a la preservación del medio ambiente y a la generación de energía renovable. Desarrollo de los Programas Universidad Digital y Hogares Conectados. Continuación de los productos particulares ofrecidos, como la financiación escolar 0%, productos destinados a jóvenes y financiación a la Tercera Edad. Diseño de productos de Inversión Socialmente Responsable. Portal Financiero: Inclusión de páginas de productos y servicios de imagen y texto para personas sordas. Adaptación a dispositivos de lectura para personas ciegas. Montevía: Uso de los dispositivos Token para la firma de operaciones por parte de personas ciegas. Ampliación de las transacciones accesibles. Estudio sobre el impacto ambiental de la actividad de la Caja. Financiación de proyectos ambientales.
Conciliación de la vida familiar y profesional, e igualdad de oportunidades.		Realización de encuestas sobre las necesidades de los empleados en temas de conciliación. Aprobación del Protocolo para empleados/as víctimas de la violencia de género. Presentación del manual de Uso no Sexista del Lenguaje. Acuerdo de inserción laboral para personas con discapacidad con el objetivo de alcanzar en tres años el 3 por ciento de la plantilla. Elaboración de una encuesta de clima laboral con la finalidad de diseñar planes de mejora para generar mayor productividad-rentabilidad en la organización.
Plan Director de la Obra Social		Desarrollo del Plan de Microcréditos. Desarrollo del Plan Director de la Obra Social.



## ORGANIZACIÓN DE LA RSC

El Consejo de Administración de El Monte ha creado una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, de carácter interdepartamental, coordinada por la Secretaría General, con el fin de organizar la nueva estrategia (3.6). Esta Comisión se reúne trimestralmente y, además, mantiene una mesa permanente, formada por tres miembros, que se responsabiliza de la coordinación y ejecución de las acciones que se deciden en la Comisión. Su capacidad está reforzada por la comunicación directa del Presidente de la Comisión con la Dirección General y la Presidencia Ejecutiva de El Monte.

### Composición de la Comisión RSC (CSR2)

Secretaría General
Departamento de Comunicación y Calidad
Departamento de RR.HH.
Formación y Desarrollo de RR.HH.
Gestión de Empresas e Instituciones
Departamento de Gestión de Inmovilizado y Compras
Departamento de Mercado Virtual
Unidad de Órganos de Gobierno y Responsabilidad Social
Obra Social
Dirección Comercial
Desarrollo de Negocio

## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Monte se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en noviembre de 2004, siendo la primera caja de ahorros andaluza y la cuarta de España que suscribió tal compromiso voluntario (3.14, HR1). Es también miembro fundacional de la Asociación Española del Pacto Mundial –Asepam–. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa que persigue fomentar el compromiso ético y social de las empresas el entorno de la globalización y que defiende diversos principios sociales, medioambientales y económicos encaminados a lograr una sociedad más humanizada, ética y comprometida.

La adhesión de El Monte al Pacto Mundial de la ONU corrobora la trayectoria de Responsabilidad Social de la Entidad e implica a la Caja en la tarea de extender el compromiso social a todo el tejido productivo de su comunidad. De forma particular, El Monte se compromete a promover, entre sus empresas participadas y entre las empresas colaboradoras o proveedoras, el cumplimiento de los diez principios del Pacto.

### Cumplimiento de los Diez Principios

#### I. Derechos Humanos

**Principio 1:** las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas proveedoras no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

El Monte cumple con la normativa básica, nacional e internacional, en materia de Derechos Humanos, proporcionando condiciones seguras y saludables de trabajo, entre otros extremos.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social establece como principio de actuación *"sostener una política de absoluto respeto a los Derechos Humanos en todos los ámbitos de actuación, auspiciando la defensa de los mismos en todas sus áreas de influencia"*.

#### Información relacionada con estos principios:

Capítulo 5, epígrafes "Condiciones de trabajo" y "Seguridad y salud laboral".

#### II. Derechos Laborales

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Los principios 4 y 5 no requieren la implantación de medidas específicas para su cumplimiento, ya que en la legislación española es delito su inobservancia. El principio 3, sobre la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, está plenamente garantizado, existiendo además representación de los trabajadores en los Órganos de Gobierno de El Monte.

Los derechos laborales están perfectamente garantizados por la normativa laboral vigente, el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros y el Acuerdo de Condiciones de Trabajo (ACT) de 2002, que constituye en la práctica una mejora de las condiciones pactadas en las anteriores normas. Este Acuerdo regula todos los aspectos laborales: condiciones de contratación, jornadas y horarios, sistemas de selección y promoción, retribuciones, formación, salud laboral, igualdad de oportunidades, derechos y garantías sindicales y condiciones sociales financieras y no financieras.

El principio 6 es concordante con el Código de Conducta en su capítulo VI: *"Todas las políticas sobre Recursos Humanos, y en particular, aunque no exclusivamente, las relativas a la contratación, el despido, el pago, los ascensos y la capacitación, serán de carácter no discriminatorio por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, ascendencia, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o cualquier otra condición del empleado; salvo que la selectividad sea consecuencia de una política pública oficial destinada especialmente a*



promover una mayor igualdad de oportunidades en sectores desfavorecidos”.

#### Información relacionada con estos principios:

Capítulo 5, epígrafes “Rasgos generales de la plantilla” y “Condiciones de trabajo”.

### III. Medio Ambiente

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

El respeto por el Medio Ambiente es tratado por el Código de Conducta dentro de los principios de actuación. Aunque el impacto directo de la actividad de El Monte es muy poco significativa, sí será posible realizar una contri-

bución efectiva a través de la incorporación de criterios medioambientales en el análisis de las operaciones financieras y de inversión, ampliando la ya realizada mediante el apoyo a proyectos y actividades de interés medioambiental.

#### Información relacionada con estos principios:

Capítulo 6 “Contribución a la herencia común. Medio Ambiente”.

### IV. Anticorrupción

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

El principio 10 del Pacto Mundial fue incorporado en 2004. De nuevo hay concordancia con el Código de Conducta, que establece la adhesión “al principio de Banca Ética en la gestión, con total sometimiento a la misma de cualquier decisión o actuación”.

#### Información relacionada con este principio:

Capítulo 2, epígrafe “Prevención de prácticas deshonestas”.

## Implicaciones de la adhesión de El Monte al Pacto Mundial

- ▶ Compromiso de implantación gradual de los Diez Principios, de modo que formen parte de la estrategia, cultura y actividades cotidianas y control de su progresión.
- ▶ Es un compromiso global, que afecta a todas las operaciones en todo el mundo.
- ▶ Transparencia, mediante información periódica del progreso en la implantación de los Diez Principios y la redacción anual de la Memoria de Responsabilidad Social.
- ▶ Mantener un diálogo abierto con todos los grupos de interesados.
- ▶ Selección de los proveedores incorporando criterios que velen por su cumplimiento de los Diez Principios.

## Norma SA8000, pieza clave del sistema

La política de la Norma SA8000 constituye una pieza fundamental del sistema, donde se recogen las líneas maestras a las cuales responden todos los procedimientos que desarrollan la citada Norma.

“El Monte considera la gestión de la Responsabilidad Social, un pilar básico de su cultura corporativa y un elemento clave de la Entidad para mejorar día a día las relaciones con el personal, clientes, proveedores y sociedad en general. La Dirección de El Monte ha traducido esta premisa en la formulación de su Política de Responsabilidad Social, definiendo un Sistema de Gestión que permita llevarla a cabo. La Política de Responsabilidad Social de El Monte persigue como objetivo:

### **Mantener un comportamiento socialmente responsable en todas las actividades y decisiones de la Entidad**

Para alcanzar dicho objetivo se considera necesario una comunicación interna y externa transparente y eficaz, la participación, el respeto mutuo y la no discriminación por causa de ningún tipo, la implicación de los proveedores en el mantenimiento de una conducta socialmente responsable, la actitud permanente de mejora y la toma de acciones para prevenir y evitar los sucesos no deseados”.



## APLICACIÓN DE LA NORMA SA8000

La Norma SA8000 es un estándar internacional que establece un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9000. Está fundamentada en los principios de las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración Universal del Niño.

La aplicación de la Norma compromete a la empresa a mantener un comportamiento ético con sus empleados y con

los proveedores con los que trabaja. Es una norma auditada por empresa independiente acreditada y su certificación permite demostrar a los grupos de interés cómo ha asumido El Monte este compromiso. Por ello, El Monte, desde septiembre de 2005, comenzó a realizar las tareas necesarias para conseguir la certificación de esta Norma, que se espera en el primer semestre de 2006.

## PRESENCIA EN ASOCIACIONES EMPRESARIALES

El Monte potencia entre sus principios de actuación la pertenencia a instituciones sectoriales o profesionales relacionadas con su actividad, a la vez que se integra en asociaciones

promotoras de la actividad económica en su ámbito de actuación, ya sean de carácter nacional, regional, provincial o local (3.15).

### Asociaciones sectoriales

- Asociación Internacional de Entidades Crédito Prendario
- Asociación Cajas de Ahorros Europeas
- Asociación de Intermediarios de Activos Financieros (AIAF)
- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)
- Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas (FUNCAS)
- Federación Andaluza de Cajas de Ahorros (FACA)
- Asociación Española de Asesores y Planificadores Financiero-Patrimoniales (EFPA España)
- Escuela Superior de Cajas de Ahorros
- Asociación Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales (Acarl)
- Asociación Hipotecaria Española

### Asociaciones técnicas

- Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM)
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)
- Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios (CEUSS)
- Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Créditos (ASNEF)
- Fundación Empresa y Sociedad

### Asociaciones empresariales provinciales

- Fundación Cámara 500
- Federación Onubense Empresarios (FOE)
- Confederación Empresarial Sevillana (CES)

### Asociaciones empresariales locales y otras

- Sociedad Cooperativa Andaluza Campo de Tejada
- Asociación Grupo de Desarrollo Rural Sierra de Aracena y Picos de Aroche
- Asociación Desarrollo Rural del Condado de Huelva (ADERCON)
- Asociación Desarrollo Rural Andévalo Occidental
- Asociación Empresarial Pilas
- Asociación Manzanares
- Asociación Lojeña de Comercio e Industria
- Asociación Empresarios Bollullos de la Mitación
- Asociación Empresarial Centro - Almendralejo
- Círculo Mercantil Almendralejo
- Asociación de Vecinos José Laguillo
- ASPINO
- Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI)
- Quemasem, Asociación Empresarial Polígono Industrial Las Quemadas
- Asociación de Comerciantes de Tomares
- Asociación para el desarrollo del Aljarafe Doñana (ADAD)



## DIÁLOGO CON LAS PARTES INTERESADAS



El Monte presenta, como Caja de Ahorros, una peculiaridad y es que la mayoría de las partes interesadas (stakeholders) se encuentran representadas en sus Órganos de Gobierno. Éstos están divididos en seis grupos de representación:

- Impositores
- Corporaciones Municipales
- Junta de Andalucía
- Entidad Fundadora (Diputación de Huelva)
- Empleados
- Otras Organizaciones (ONGs, organizaciones civiles, sindicatos, asociaciones de empresarios).

Todo esto permite que los diferentes grupos de interés se encuentren implicados en la toma de decisiones adoptadas por El Monte y se mantenga un diálogo abierto, necesario y dinámico relativo a las necesidades y expectativas del territorio de implantación de la Entidad, en particular, y de la sociedad, en general. (CSR6, 2.9, 3.9 - 3.12).

En cuanto a los proveedores, se ha establecido un sistema de selección a través del Reglamento de Proveedores y del Manual de Compras y Gastos y el Específico de Obras y Edificaciones, todo esto, con el objetivo de canalizar de manera sistemática la comunicación entre los mismos. Además, el proceso de implantación de la Norma SA8000 va a reforzar el control que El Monte ejerce sobre las prácticas de sus proveedores y permitir mejorar el diálogo con éstos.

Esta interacción empresarial y social se complementa con la existencia de otras vías de comunicación, entre las que destacan las siguientes:

- La encuesta que el Departamento de Calidad de El Monte realiza todos los años a los clientes, con la finalidad de valorar la satisfacción y pormenores de su relación con la Entidad.
- Atención a las no conformidades mediante un eficaz Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, certificado según la Norma ISO 9001:2000.
- La transmisión de sugerencias de los clientes a través de Montevía.
- Canales eficaces para los trabajadores de comunicación y participación interna, directa y a través de los representantes laborales.

- Participación en numerosos foros públicos de muy diversa naturaleza y finalidad, incluyendo algunos que han sido promovidos por la Entidad, entre los que destacan (3.14):

### Foro Innovatec

Foro de conferencias, diálogo y debate dirigido especialmente a los profesionales, directivos y empresarios, así como a los investigadores y docentes especializados, cuyo protagonismo en el progreso económico es también innegable. Estos perfiles de participantes aseguran un fructífero intercambio de ideas entre la investigación básica, la investigación aplicada y la empresa. Este foro está auspiciado por el Parque Científico y Tecnológico Cartuja 93 y El Monte.

### Foro "Diálogos Córdoba"

Este Foro nació en 2004 para contribuir al fortalecimiento de la sociedad cordobesa a través del diálogo y la palabra. También resaltar que el Foro Diálogos Córdoba surge, asimismo, con el objetivo de fortalecer la candidatura de Córdoba a la capitalidad cultural en 2016.

### Foro de Cádiz

Este Foro está promovido por El Monte, el Grupo editorial Joly y el Casino Gaditano, e inicia su actividad también en 2004 con la intención de fortalecer y dinamizar a la sociedad civil gaditana, mediante la organización de conferencias y mesas redondas abiertas al público, en las que participan ponentes de prestigio, relacionados con el ámbito empresarial, político, cultural y científico.

### Foro de la Empresa Sostenible

Es una iniciativa de la Fundación Doñana 21 y El Monte, que contribuye a la difusión del desarrollo sostenible. Por su singularidad, se expone en el capítulo 6 de este informe.

## Principales Canales de Comunicación con los Grupos de Interés

### Clients

Montevía
Oficina Telefónica
WebCallCenter
Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones
Encuestas de satisfacción
Representación de los impositores en los Órganos de Gobierno
Oficinas

### Employees

Diario electrónico "8y5" y circulares
Departamento de Recursos Humanos
Encuesta de calidad anual sobre el servicio interno
Sistema de sugerencias a través de la intranet corporativa. Programa "Viva lo simple"
Reuniones periódicas con oficinas; departamentos y representantes de los trabajadores
Equipo de mejora de procesos
Comité de Empresa
Comité Intercentros de Seguridad y Salud
Representantes de los trabajadores en los Órganos de Gobierno

### Society

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
Foro Diálogos Córdoba
Foro de Cádiz
Foro de la Empresa Sostenible
Foro Innovatec
Fundación El Monte
Instituto de Estudios El Monte
Representación de consejeros generales en los Órganos de Gobierno

### Suppliers

Contacto permanente con proveedores
Implantación de la SA 8000*

\* Compromiso de comportamiento responsable una vez desarrollada la aplicación de la Norma SA8000.



## El Monte en los medios. Responsabilidad Social Corporativa

Revista Ausbanc. n° Julio 2005  
ESPECIAL Sevilla

**E**l Banco y CaixaNova han firmado un acuerdo por el que la entidad andaluza se suma al programa Vilálogos, iniciativa que la Caja PAN puso en marcha en 2012 y que ya contaba con más de 100 socios. El acuerdo lo han firmado el presidente de El Nuevo Banco, José María Bordonau, y por el director general de Caja Navarra, Enrique Goñi. El objetivo de este programa es seguir valorando la trayectoria profesional de los ciudadanos más mayores en las que eran las Cajas firmantes, a través de la oferta de servicios de información, formación y apoyo al desarrollo del negocio. En la actualidad, más de 100 entidades participan en este proyecto. Así, junto con El Banco y CaixaNova, impulsora de la iniciativa, colaboran Caixa, Caja Vital, Kutxa, Caja Duero, Caja Málaga, Caja Granada, Si Nostra, Caja Cantábrica, BNC, Caja Extremadura y Caja Castilla.

**GRÁDULO CON EL EMPRESARIADO**

El proyecto impone una aportación de El Banco por establecer un diálogo permanente con el empresariado, basado en la asunción de compromisos de escucha en el desarrollo a las empresas.

En el acuerdo se establece la formación y asesoramiento con el sector empresarial para potenciar la coyuntura económica regional y descubrir las oportunidades de negocio que se generan en la actualidad. El Banco se compromete a la experiencia de CaixaNova, que desde el inicio del programa ha duplicado el volumen de su lectorado en empresas. Vilálogos incluye también la posibilidad de crear servicios financieros fuera del ámbito tradicional de cada Caja. Así, un acuerdo de colaboración entre la Caja de Extremadura y la Caja de Extremadura, también con el grupo de Caja Navarra.

NOTICIAS	OBRA SOCIAL	Revista Ahorro, nº Junio 2005
<b>Primeras Memorias de RSC editadas por una Caja andaluza</b>		
<b>Primeras Memorias de RSC editadas por una Caja andaluza</b>		
Por primera vez, una Caja de Ahorros andaluza presenta una Memoria de Responsabilidad Social, según los criterios de la Asociación de Cajas de Pensiones y de la Unión Europea (EGRU), verificada oficialmente por SGS ICS Bélgica. El Monte, que a partir de ahora asumirá el compromiso de realizar este trabajo de forma anual, ha realizado un análisis de su situación social y económica, así como, tener de forma clara de una medida en ese conocimiento de futuro ensamblado en la trayectoria histórica de la entidad. El concepto de Responsabilidad Social es una iniciativa impulsada por la Fundación y la Obra Social. Se trata de algo mucho más extenso y complejo. La Memoria integra la totalidad de los ámbitos institucionales y organizativos de El Monte y se fundamenta en la creencia de que son aquellos que abusan los criterios EGRU, entendiendo, mediamente y socialmente. Asimismo, la información que se ofrece ha sido presentada a la sociedad en su totalidad, es decir, tanto interna como externamente. Ya el pasado año, El Monte realizó una aproximación a esta temática, con la edición del	Responsabilidad Social, y el impulso de asumirla en el primer valor diferencial, integrándola como pilar básico de su cultura y estrategia. La Memoria de Responsabilidad Social es una iniciativa impulsada por la Fundación y la Obra Social. Se trata de algo mucho más extenso y complejo. La Memoria integra la totalidad de los ámbitos institucionales y organizativos de El Monte y se fundamenta en la creencia de que son	Responsabilidad Social, y el impulso de asumirla en el primer valor diferencial, integrándola como pilar básico de su cultura y estrategia. La Memoria de Responsabilidad Social es una iniciativa impulsada por la Fundación y la Obra Social. Se trata de algo mucho más extenso y complejo. La Memoria integra la totalidad de los ámbitos institucionales y organizativos de El Monte y se fundamenta en la creencia de que son aquellos que abusan los criterios EGRU, entendiendo, mediamente y socialmente. Asimismo, la información que se ofrece ha sido presentada a la sociedad en su totalidad, es decir, tanto interna como externamente. Ya el pasado año, El Monte realizó una aproximación a esta temática, con la edición del
<b>PROYECTO ESTRÁTICO</b>	El Monte avanza en la consecución de uno de los principales objetivos de las líneas estratégicas de la entidad para los próximos años, ya decidida apuesta por la	Responsabilidad Social, y el impulso de asumirla en el primer valor diferencial, integrándola como pilar básico de su cultura y estrategia. La Memoria de Responsabilidad Social es una iniciativa impulsada por la Fundación y la Obra Social. Se trata de algo mucho más extenso y complejo. La Memoria integra la totalidad de los ámbitos institucionales y organizativos de El Monte y se fundamenta en la creencia de que son aquellos que abusan los criterios EGRU, entendiendo, mediamente y socialmente. Asimismo, la información que se ofrece ha sido presentada a la sociedad en su totalidad, es decir, tanto interna como externamente. Ya el pasado año, El Monte realizó una aproximación a esta temática, con la edición del
		<b>Memoria de RSC editada por El Monte</b>
		Informe Social de 2005 que significa un punto de partida de trabajo para la mejora continua de la Responsabilidad Social, editado por El Monte, puede consultarse en la web <a href="http://www.elmonte.es">www.elmonte.es</a>

**El Monte**

**El Monte, líder entre las cajas de ahorros en el tratamiento de la información sobre Responsabilidad Social**

Según un estudio realizado por la Fundación Empresa y Sociedad, en el que se han analizado 50 grandes empresas y 10 cajas de ahorros

El Monte se ha situado como la caja de ahorros con mejor puntuación en el tratamiento informativo de la responsabilidad social en su Memoria 2004, y en el puesto número 13 de la clasificación global del estudio "La responsabilidad social corporativa y la acción social en el Informe de 2004 de grandes empresas y cajas de ahorros", realizado por la Fundación Empresa y Sociedad.

Para la realización de este trabajo se han analizado un total de 50 grandes empresas y por primera vez, 10 cajas de ahorros. Según datos facilitados por la Fundación Empresa y Sociedad, en años anteriores la información sobre las cajas era tan escasa que no permitía un análisis correcto, situación que se ha visto notablemente modificada este año, con la edición de memorias de sostenibilidad, entre ellas la de El Monte, primera caja que la ha realizado en Andalucía.

El estudio se ha dividido en dos grandes bloques: responsabilidad corporativa y acción social. El primero de ellos hace referencia a qué tipo de información aparece sobre responsabilidad social y cómo aparece, capítulo en el que El Monte, con su primera memoria de responsabilidad social, destaca sobre el resto de cajas analizadas. Este bloque se ha estructurado en 5 secciones, entre las que El Monte aparece como primera caja en temas de gobierno corporativo y medio ambiente.

El segundo de los grandes bloques del estudio, acción social, se ha clasificado por áreas -productos y servicios, capital humano, empleo para personas con dificultades de integración, programas de financiación y proyectos sociales avanzados- entre las que destaca claramente la BBK.

Además de El Monte, las cajas que han participado en este estudio han sido: Caja Madrid, Caixa Galicia, La Caixa, Caja Navarra, BBK, Bancaja, CAM, Caixa Cataluña y Caja España.

ESTE  
MES

Revista Ahorro nº 9 Junio 2005

Gana Independencia

Ganarle al miedo

**"Séiste al tabaco" es el lema de la campaña promovida por El Monte.**

La Caja de ahorros tiene a la mano una campaña en el que la suerte legalista se une a la fuerza de la voluntad para ganarle al miedo. La idea es que los tabaqueros dejan los centros de trabajo. Entre estos resultados, la entidad ha pensado a los no fumadores que no se quedan para fumar, y a los fumadores que

dejaron de fumar, recordando siempre de una campaña que se realizó de 2003 a 2004. El Monte cuenta ya con un total de 7000 clientes del tabaco y solo departamentos de salud y de trabajo han logrado sacar a los fumadores que se evitó padecer en su momento. Los resultados se han visto en la reducción de las enfermedades que se producen por el tabaco. Con esto, la Caja de ahorros ha querido que los antiguos fumadores que están pensando en dejarlo, tengan una ayuda y apoyo a su decisión.

#### QUITAR EL TABACO

La entidad ha considerado poner en marcha la iniciativa de reducir el tabaco en el trabajo, y para ello ha puesto en marcha una campaña que articula una serie de medidas, entre las que se incluye la creación de la campaña "Ganarle al tabaco", que se ha puesto en marcha en la Caja de ahorros. La idea es que los fumadores que fuman el tabaco, pero que tienen la voluntad de dejarlo, se unan a este grupo y se sumen al proceso de desfumación. Poco a poco, entre otras muchas iniciativas, ha puesto en marcha una campaña que apunta directamente a los fumadores que siguen de fumar, y a los no fumadores que

La entidad cuenta con 77 centros libres de humos

entre los que la campaña "Te fíllas al tabacito" es particularizada en este tipo de puntos.

#### APERTURA A LOS EMPLEADOS

El Monte ha abierto 70 puntos de la red de fumadores a todos los trabajadores que desean inscribirse en el caso de que no lo hagan en su centro de trabajo. Hasta ahora, el 70 por ciento de los empleados que han fumado la trayectoria han sido de la Caja de ahorros. Asimismo, se ha llevado a cabo una serie de acciones que han permitido que la cifra sea la que precedió. Se ha informado a los trabajadores que desean dejar de fumar y se han informado a la población de la relación de los beneficios que tienen los no fumadores. Se ha puesto en marcha la campaña "Ganarle al tabaco", que se ha puesto en marcha en la Caja de ahorros. La idea es que los fumadores que fuman el tabaco, pero que tienen la voluntad de dejarlo, se unan a este grupo y se sumen al proceso de desfumación. Poco a poco, entre otras muchas iniciativas, ha puesto en marcha una campaña que apunta directamente a los fumadores que siguen de fumar, y a los no fumadores que



EL SERVICIO INCORPORA CHARLAS POR WEB-CAM PARA PODER INTERPRETAR EL LENGUAJE DE SIGNOS

## Banca 'on-line' del Monte para discapacitados

FA. EL MONTÉ

**La caja de ahorros El Monte** ha puesto en funcionamiento una nueva iniciativa en su web para las personas con discapacidad. Se trata de un servicio especial ubicado en el portal financiero que facilita la accesibilidad a la web, así como la accesibilidad a los servicios y a las personas con "discapacidades" y discapacitados.

Para ello, El Monte ha puesto en funcionamiento

dentro de su portal electrónico, El Monte sin barreras, que se trata de una versión en modo tanto on-line para personas con discapacidad. La versión teatro justo cuenta con los servicios de atención al cliente, tanto en modo presencial como vía teléfono, pero también la navegación por el servicio web con mucha más facilidad que en la versión sin discapacidades visuales.

Este iniciativa además programa de reconocimiento de voz y dispositivos especiales.

Otra de las novedades importantes es la posibilidad de "navegar sin barreras" es la posibilidad de utilizar videocameras profesionales para que la comunicación sea con el cliente a través del lenguaje de signos.

La navegación asistida, útil para personas que no

sepan utilizar internet, permitirá al operador indicar "mandar" el ordenador del cliente o mantener una conversación en su idioma.

Además El Monte durará este semana hasta demostrar que su servicio es seguro y ofrecer el mejor servicio en Sevilla y Huelva.

**Más información sobre El Monte sin barreras en [www.elmonte.es](http://www.elmonte.es)**

**Lepe**  
**El Monte Fresón y la Naranja de Oro en Agrocosta**

**HUELVA.** Un año más, El Monte premiará el impulso del cultivo de la fresa y de los cítricos en Huelva. La Federación de la citricultura entregará durante la decimocuarta edición de la feria Agrocosta, los galardones 'Fresón y Naranja de Oro' con el objetivo de reconocer la labor de personas y empresas que fomenten el cultivo de ambos frutos.

En su edición 2007, El Monte quiere premiar a aquellos empresarios o instituciones que hayan contribuido más al desarrollo de las áreas de defensa de ámbitos sectores, investigación, producción y comercialización.

Todos los miembros como las instituciones que forman parte del jurado pueden proponer los candidatos que crean oportunos, tanto en el plazo abierto cada año, como en el propio acto de deliberación que se celebra el 28 de junio. Los miembros del jurado son representantes de instituciones de las provincias de Huelva y Sevilla. ■ **Redacción**

Revista Sin Límites, nº Julio 2005

Tirada: Sin datos Q.D.  
Difusión: Sin datos Q.G.

Dirigentes

jul-agosto. 05

## ESPECIAL OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS

El presupuesto de la caja andaluza para fines solidarios rozó los 18 millones de euros en 2004, un 31 por ciento de su beneficio neto

# El Monte, entre la cultura y la cooperación al desarrollo

*La entidad financiera compatibiliza una decidida apuesta por la difusión cultural a nivel regional y nacional con la labor desinteresada en los países más desfavorecidos de África y América.*

Entre sus elementos prioritarios y el mejor activo de la actividad corporativa, así considera el presidente de la caja de ahorros El Monte, José María Martínez, la labor de la Fundación Obra Social que viene realizando la entidad que dirige.

Una labor que es una impulsión más profunda empeño a colaborar siempre en El Monte a través del siglo veinte, con el auge de la actividad cultural y social, y más concretamente, a partir de la década de los 90, con la misma colaboración

de la Cruz Roja. Precisamente, El Monte tiene un departamento propio de Obra Social, en la década de los 80 se creó la Fundación Obra Social, que incluye actividades con cinco líneas básicas de actividades culturales, apoyo escolar, ayuda a la investigación, cooperación al desarrollo y la difusión de las maestras. La creación de la Fundación El Monte en 1990 concretó una de las que constituyeron todas estas

un año por cheques, fin de fiesta, la duración destinada a los resultados de los ejercicios 2002 a 2004 asciende a 532,4 millones.

Gracias a esta actividad la Fundación El Monte ha desarrollado 12000 horas hasta la fecha, con 1000 voluntarios y 1000 horas voluntarias, de las que se han beneficiado más de medio millón de personas en 14500 acciones realizadas. Entre las actividades, los programas de música, exposiciones, ferias, conferencias, cursos y jornadas. Adicionalmente, la Fundación ha invertido 1000 horas y un año de mayores.

A continuación, el presidente de la entidad, José María Martínez, explica la labor de la Fundación de la Obra Social y hace más evidente la premisa de la caja de ahorros para este ejercicio. Asimismo, y además, hace una reflexión sobre la cooperación al desarrollo.

El presidente de la entidad, José María Martínez, explica la labor de la Fundación de la Obra Social y hace más evidente la premisa de la caja de ahorros para este ejercicio. Asimismo, y además, hace una reflexión sobre la cooperación al desarrollo.

### APARATOS A LAS DEMANDAS SOCIALES

En numerosas ocasiones, cabe destacar que esta entidad distribuyó en 2004 la mayor parte del presupuesto para Obra Social a la fundación de la Cruz Roja. Así, en 2004, el 80,77 por ciento, hasta llegar a los 13,46 millones brutos, se destinó el fondo de reservas y el fondo de resultados a la fundación de la Cruz Roja, mientras que los otros 3,38 millones fueron destinados de fondo de resultados y fondos de resultados a las entidades de cooperación al desarrollo. Los ingresos superiores de 18 millones de euros suponen un 31 por ciento del beneficio neto de presupuesto, un porcentaje superior al promedio de las cajas que se sitúa en

## ASUNCIÓN DE CÓDIGOS NO OBLIGATORIOS

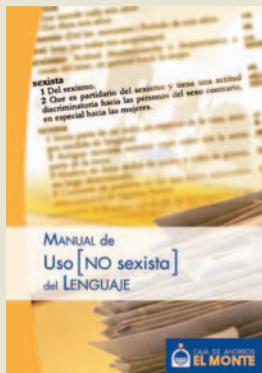
La ley 15/1999 de Cajas de Ahorro de Andalucía establece que éstas orientarán sus actuaciones a la consecución de fines de interés público. Para ello, es obligatorio el establecimiento de un Código de Conducta. El Monte ha adoptado un Código de Conducta y Responsabilidad Social que supera las exigencias mínimas establecidas y es comparable con los adoptados por las sociedades españolas cotizadas (PR6). La ausencia de accionariado se traduce incluso en una obligación voluntaria más rigurosa, ya que El Monte ha de responder de su comportamiento directamente ante su Administración de tutela y ante la sociedad en general.

En el ámbito laboral, el Acuerdo de Condiciones de

Trabajo (ACT) de la Entidad mejora en algunos extremos el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros, y, además, se ha adoptado el Programa Óptima para la igualdad de oportunidades. Por su parte, el Servicio de Quejas y Reclamaciones está certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000 (Certificado AENOR ER-1072/2000 renovado y vigente hasta 03/12/2006) (3.20). Y en colaboración con otras cajas, a través de la CECA, se está trabajando en el Modelo de Excelencia EFQM. Finalmente, cabe resaltar que en las prácticas de contratación ha introducido la valoración del comportamiento de las empresas ofertantes, que se suma a la evaluación de los parámetros convencionales.

### Actuaciones/acciones destacadas:

- Redacción y publicación del "Manual de Uso no sexista del Lenguaje".



- Financiación, a través de la Fundación El Monte, y presentación de la "Guía de la RSC para las Pymes", redactada por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa en España.

Mediante el Convenio con Applus firmado el 23 de diciembre de 2005, El Monte se compromete a elaborar un plan anual de mejora de la accesibilidad a sus oficinas y sus instalaciones, con el objetivo de lograr la certificación paulatina

de las mismas. Y se compromete, asimismo, a incorporar a sus procesos de selección de proveedores, criterios de valoración ligados a la demostración de la accesibilidad de sus productos o instalaciones mediante la certificación de accesibilidad.



## PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS DESHONESTAS

Unos de los principios básicos de comportamiento de El Monte, y del que se requiere su estricto respeto, es la honestidad en todas las prácticas operativas y comerciales, y en las relaciones con proveedores, clientes y administraciones (SO2). Durante 2005 no se han detectado ningún incumplimiento respecto a la normativa vigente ni a los procedimientos internos establecidos (CSR5).

El Monte cumple los requisitos del "Convenio de lucha contra la corrupción" de la OCDE; y dispone de códigos internos que previenen las prácticas deshonestas (CSR4). Entre ellos el Código de Conducta y Responsabilidad Social, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, el Reglamento de Proveedores o los procedimientos de aplicación de

la normativa de prevención del blanqueo de capitales, cuyo cumplimiento es verificado mediante auditorías internas y reportado en un informe anual al Consejo de Administración.

El Monte no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos, aplicándose a sus peticiones de crédito las reglas generales establecidas para el análisis y decisión del riesgo (SO3, SO5). La presencia de representantes políticos en los Órganos de Gobierno viene compensada por la diversidad de formaciones presentes y por la limitación de la presencia del sector público a menos del 50%. El Informe Anual de Gobierno Corporativo contiene información detallada sobre estos extremos, que completa la que se ofrece en esta Memoria.

## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

El Monte ha declarado en su Código de Conducta el compromiso ético con el fin que persigue la legislación contra el blanqueo de capitales, traducido en el cumplimiento absolutamente riguroso de la normativa y en la puesta a disposición de la red comercial de todos los medios que sean precisos para la detección y denuncia de operaciones sospechosas. Para hacer efectivo este compromiso se ha constituido una Comisión Interna y una Unidad de Prevención especializada, y se ha diseñado un sistema de prevención que articula las pautas de conducta. Entre ellas:

- Identificación segura de toda persona que realice cualquier tipo de operación.
- Análisis de cualquier operación que, por sus características, pudiera encubrir una operación de blanqueo de capitales. Para ello se han adoptado soluciones informáticas diseñadas ex profeso.
- Generación regular de información para conocimiento del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, estando facultada la Comisión Interna para solicitar la

convocatoria de una sesión de estos órganos.

- Formación especializada e información permanente a la plantilla, particularmente dirigida a los directores y subdirectores de oficinas.
- Promoción de campañas de difusión y concienciación en materia de blanqueo de capitales.
- Realización regular de auditorías internas y externas.

Estos propósitos se precisan en un conjunto de prácticas operativas de prevención, que han de ser adoptadas por quienes establezcan relaciones con los clientes, ya sean empleados de la Caja o personas que actúen en nombre de cualquier sociedad perteneciente al Grupo Empresarial.

Por otra parte, al final de 2005 continuaba en situación de impugnado al expediente mencionado en la Memoria 2004. Este expediente fue instruido en 2004 por el Ministerio de Economía y Hacienda por supuesto incumplimiento de las obligaciones relacionadas con procedimientos formales de tratamiento de la información y comunicación de las operaciones.

### Actuaciones en 2005

**Normativa Interna:** actualización de toda la Normativa Interna en la Caja y en las empresas filiales.

**Formación:** adaptación de su contenido a las nuevas disposiciones normativas, complementada con la divulgación de sus modificaciones. El II Plan de Formación en materia de blanqueo de capitales ha proporcionado conocimientos al respecto a 1.692 personas.

**Auditorías:** designación de la firma Deloitte para la realización de un informe experto independiente sobre los procedimientos de prevención de blanqueo. Se ha procedido a la revisión del cumplimiento de la Normativa en 100 oficinas (70 en 2004) y se han realizado revisiones habituales con verificación ampliada en 20 oficinas.

**Prevención de blanqueo de capitales. Operaciones verificadas**

	2005	2004
Operaciones revisadas <sup>1</sup>	5.630	7.923
Operaciones comunicadas <sup>2</sup>	1.072	767
Operaciones sospechosas analizadas	115	70

<sup>1</sup> A partir de determinadas contrapartidas o ingresos mensuales de efectivo y operaciones de residentes o con origen/destino en paraísos fiscales.

<sup>2</sup> Reporting sistemático al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales, adscrito al Banco de España.





## OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

Se han realizado varias operaciones financieras de préstamo y aval con grupos políticos. Estas operaciones tienen una cuantía moderada y han sido adoptadas bajo los criterios de análisis y decisión establecidos con carácter

general. Las siguientes tablas sintetizan las características de estas operaciones, que son expuestas con detalle en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (epígrafes B3 y B4).

### Operaciones en favor de grupos políticos

	2005	2004
Operaciones de préstamo	3	4
Grupos políticos	2	3
Importe total (miles de euros)	806,9	1.662
Tipo de garantías	Hipotecaria: 3	Hipotecaria: 1 Personal: 3
Tipo de interés promedio	3,33	4,66
Operaciones de aval	0	1
Importe total (miles de euros)	-	120
Tipo de interés	-	2,0

### Riesgo vivo en las operaciones a favor de grupos políticos

	a 31/12/2005	a 31/12/2004
Préstamos o créditos	13	14
Grupos políticos	3	3
Importe total (miles de euros)	2.296	3.076
Avales	1	2
Grupos políticos	1	1
Importe total	1,8	122
<b>Total riesgo vivo</b>	<b>2.298</b>	<b>3.198</b>



**CARMEN LAFFON.**

La Playa, 1958.  
Óleo sobre lino. 114 x 115 cm.



3

## EL DIVIDENDO SOCIAL. EL MONTE Y SU FUNDACIÓN

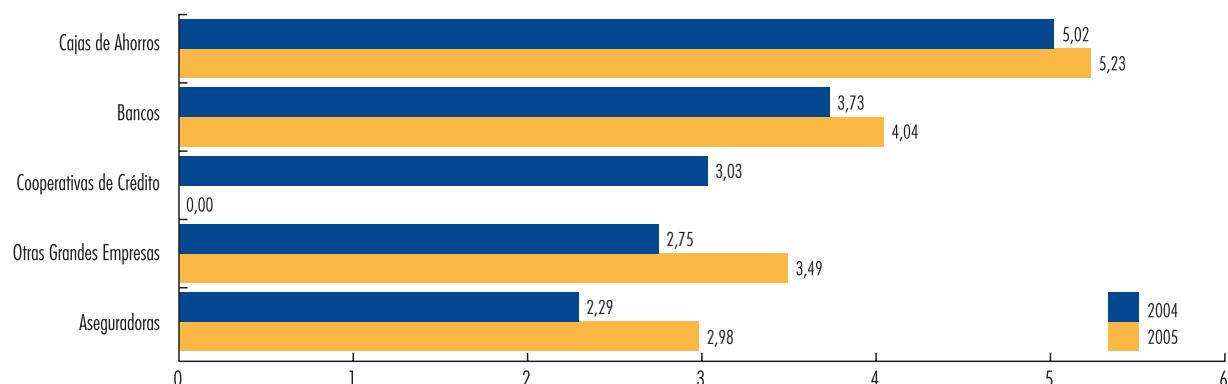
## RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Es inherente a la naturaleza de las Cajas de Ahorros la vocación social, ya que es un principio constitutivo, y se manifiesta en múltiples aspectos de su actividad. Pero la característica diferencial con cualquier otra empresa financiera o no financiera es la entrega de su excedente a la sociedad.

En su conjunto, las cajas de ahorros españolas han dotado 1.371 millones de euros a la Obra Social en 2005 –un 14,5

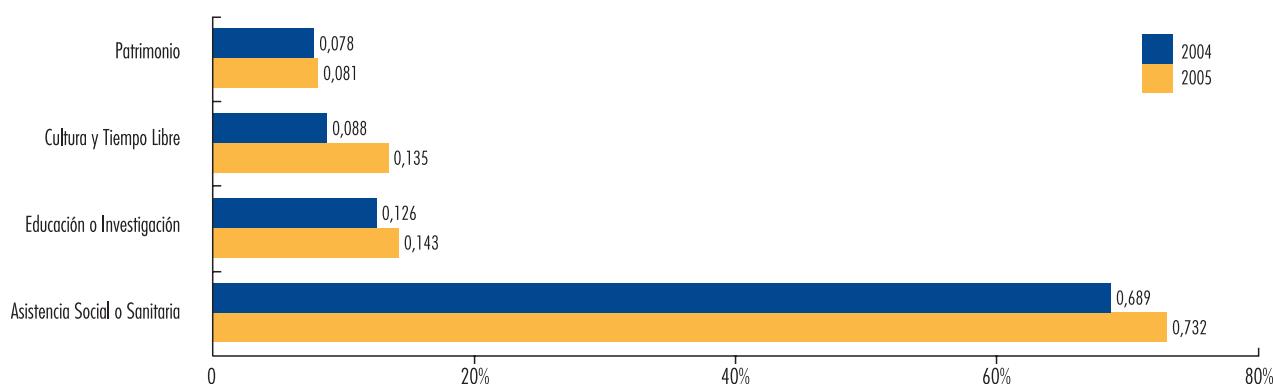
por ciento más que en 2004-, totalizando 4.597 millones de euros en los últimos cuatro años, traducidos en miles de intervenciones y actividades de muy diversa naturaleza que han alcanzado a buena parte de la población española, que aprecia su grado de compromiso social tal como se desprende del estudio “Análisis de la Notoriedad e Impacto de Fundaciones y Obras Sociales” realizado por STIGA.

### Valoración del grado de compromiso social



Fuente: STIGA, a partir de una muestra de 1.100 entrevistas telefónicas.

### Preferencias sobre los ámbitos de actuación



Fuente: STIGA, a partir de una muestra de 1.100 entrevistas telefónicas.

Conforme a la legislación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, dicha dotación tiene por objetivo el apoyo a la economía social, el fomento del empleo y la promoción de la actividad emprendedora; la financiación de obras y actuaciones en los campos de los servicios sociales, la investigación, la protección y mejora del medio ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural e histórico

y demás actuaciones en el campo de la cultura y otros que favorezcan el desarrollo socio económico en el ámbito de influencia.

Durante 2005 se han aplicado 18.891 miles de euros procedentes de los resultados de 2004, para financiar las actividades de la Obra Social de El Monte, gestionados principalmente a través de la Fundación El Monte.



### Presupuesto destinado a Obra Social en 2005 (dotado con los resultados de 2004)

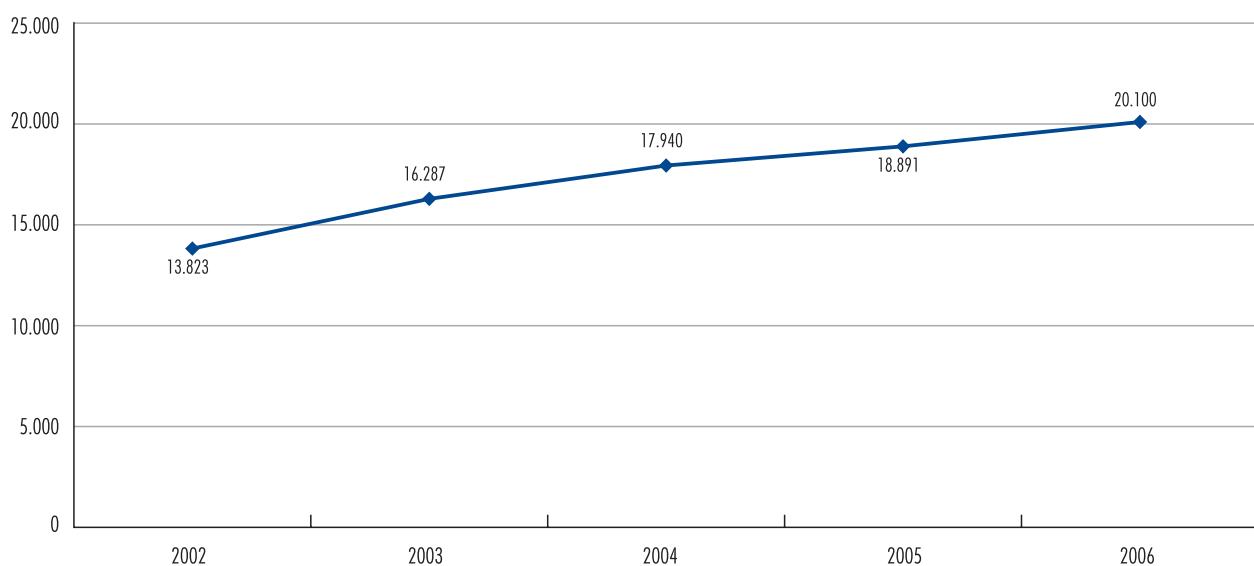
	Importe (miles de euros)
Fundación El Monte*	14.592,04
Gestión directa	3.375,90
Fondo de Reserva	923,06
<b>Total</b>	<b>18.891,00</b>

\* Incluye la dotación al Programa de Cooperación al Desarrollo 0,7%.

La Obra Social contará en 2006 con una dotación incluso superior, 20.100 miles de euros, gracias a la progresión de los beneficios de la Entidad. En total, la dotación derivada

de los resultados de los ejercicios 2001 a 2005 asciende a 87,04 millones de euros (SOC1).

### Presupuesto a la Obra Social de El Monte (miles de euros)



La Fundación El Monte, ha promovido una investigación para identificar las principales necesidades y demandas de la población en los ámbitos social y cultural, con el propósito de adaptar la Obra Social a las preferencias de la sociedad actual. Esta investigación ha sido realizada por IMC, Instituto de Investigación, Marketing y Comunicación en agosto de 2005, consultando a dos tipos de público: clientes (600 entrevistas) y empleados (593 entrevistas).

En el área cultural, ambos colectivos son claramente coincidentes en considerar prioritarias las siguientes áreas de actuación (respuestas múltiples):

- ▶ Recuperación del patrimonio histórico-artístico (59% de los clientes y 66% de los empleados).
- ▶ Promoción de la lectura (61%, en ambos casos).
- ▶ Premios de promoción de jóvenes valores (31% de los clientes y 41% de los empleados).

- ▶ Exposiciones artísticas (37% de los clientes y 32% de los empleados).
- ▶ Conferencias, cursos o jornadas sobre temas de actualidad (30% de los clientes y 35% entre trabajadores).

En el ámbito social y asistencial, por el contrario, las respuestas de clientes y empleados difieren en gran medida.

Los clientes señalan la necesidad de actuar en tres aspectos principales: la integración de personas con discapacidad (62%); la conciliación de la vida familiar y laboral (59%) y mejora de la calidad de vida de las personas mayores (51%).

Los empleados no señalan de forma tan clara ninguno de ellos, pero destacan cuatro dimensiones: mejorar la calidad de vida de las personas mayores (42%), inserción laboral de colectivos con dificultades y creación de empresas (38%), cooperación con países en vías de desarrollo y ayuda humanitaria (37%) e integración de personas con discapacidad (36%).

## FUNDACIÓN EL MONTE

La Fundación El Monte viene desarrollando desde 1992 múltiples iniciativas de carácter social, económico y cultural, que se despliegan, entre otros, en los campos de la acción social, cultural, educación, investigación, patrimonio y sanidad. Estas iniciativas se encaminan a mejorar la eficacia en la ejecución de la Obra Social y a incrementar los lazos de unión de la Caja con su territorio de implantación, mediante la oferta de actividades que cubran las necesidades y deseos de los ciudadanos. La Fundación está presente allí donde la Caja desarrolla su actividad financiera: Andalucía, Extremadura, Castilla-La Mancha y otros puntos del territorio nacional como Madrid y Cataluña, siendo un medio de gestión ágil y dinámico que permite afrontar nuevos retos.

Cuenta con el Centro Cultural El Monte, espacio anexo a su sede central en Sevilla, en el que tienen lugar los principales eventos culturales de producción propia, tales como exposiciones, los Ciclos de Música de Cámara, Cine y Jueves Flamencos, cursos, jornadas, etc. Dispone también en Sevilla del Centro de Actividades Capuchinos, donde se desarrollan diversas actividades del Aula de Mayores y el Club Juvenil: talleres, cursos, gimnasia, gabinete de asesoramiento psicológico, teatro, cine, etc. En Huelva, la Sala Plus Ultra es el lugar donde tienen lugar actividades culturales dentro de su Sala de Exposiciones y Auditorium, además de las dependencias destinadas al Aula de Mayores y el Club Juvenil.





### Fundación El Monte. Distribución de los Ingresos en 2005

	Importe (miles de euros)
Cuotas de usuarios y afiliados	592,7
Subvenciones, donaciones y legados	0,0
Aportación de la Entidad Fundadora	14.592,0
Patrocinios y colaboraciones	37,6
<b>Total ingresos de la actividad propia</b>	<b>15.222,3</b>
Otros ingresos (ventas, financieros y extraordinarios)	521,2
<b>Total Ingresos de Operaciones en Funcionamiento</b>	<b>15.743,6</b>

El número aproximado de beneficiarios de la actividad de la Fundación El Monte es superior a 1,3 millones de personas, con la siguiente distribución provincial.

### Actividades de la Fundación El Monte\*

	Actividades	Municipios	Beneficiarios o asistentes
Sevilla	781	75	661.577
Huelva	429	70	169.661
Almería	3	1	680
Cádiz	32	4	20.098
Córdoba	18	4	147.375
Granada	5	3	980
Jaén	2	2	100
Málaga	9	6	10.040
<b>Total Andalucía</b>	<b>1.279</b>	<b>165</b>	<b>1.010.511</b>
Cataluña	1	1	-
Castilla- la Mancha	20	10	12.085
Extremadura	24	14	107.633
<b>Total</b>	<b>1.324</b>	<b>190</b>	<b>1.130.229</b>

\* Estos datos no incluyen los Programas de Actuación Social ni de Cooperación al Desarrollo.

Una línea de actuación prioritaria de la Fundación es la creación y fortalecimiento de una red de instituciones colaboradoras que propicien un mejor conocimiento del medio social y asesoren y complementen la creación y ejecución de programas sociales, estableciendo sinergias y comunidad de intereses. No es ajena a esta estrategia la distinción otorgada por la Unión Latina: el premio a la Latinidad "Triunfo Latino España 2005", entregado en sesión solemne en el Parlamento de Andalucía, por su promoción de los valores humanos de paz y solidaridad (SO4). Unión Latina es una institución que trabaja para que se tome conciencia de la importancia de las culturas latinas frente a su fragilidad en el mundo de hoy. En concreto, actúa en tres campos como son la promoción de la cultura latina, la promoción y enseñanza de las lenguas y el enriquecimiento de la terminología de la lengua en los países

latinos. El premio se concede desde hace cuatro años a una personalidad o institución de los Estados miembros por haber destacado por su obra científica, artística, política, literaria o administrativa.

Otras muchas instituciones forman parte del capital relacional de la Fundación, contribuyendo a potenciar la eficacia de la gestión. Entre ellas se encuentran Universidades, Ayuntamientos, diferentes consejerías de las Comunidades Autónomas Andaluza, Castellano-Manchega y Extremeña, ONG's, y Asociaciones y Fundaciones de diversa naturaleza. Esta manera de entender la actuación social permite concretar la aplicación del criterio de innovación, recogido en el Plan Estratégico, de la Fundación, entendido como sensibilidad y capacidad de respuesta ante las necesidades sociales emergentes.

## TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES

<b>Desglose funcional del gasto directo de la Fundación (miles de euros)</b>		
Actuaciones Sociales	1.704	13,9%
Economía Social y Fomento del Empleo	378	3,1%
Programa de Cooperación al Desarrollo	431	3,5%
Educación	464	3,8%
Cultura	7.018	57,2%
Patrimonio	689	5,6%
Tiempo Libre	849	6,9%
Investigación	745	6,1%
<b>Total</b>	<b>12.278</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior puede observarse la desagregación funcional del gasto directo (sin considerar la imputación de los gastos de estructura) de la Fundación El Monte. El epígrafe "Cultura" sigue siendo el más relevante, ya que a él se des-

tina más del 57% del gasto total, aunque con una tendencia decreciente que se intensifica en el Plan de Actuación para el ejercicio 2006, donde se sitúa por debajo del 45 % sobre el total de gastos directos.

## Cultura

Las actividades en este campo incorporan las consideradas Obra Propia de la Fundación y las realizadas en colaboración con otras instituciones o entidades.

### Tipología de actividades de cultura (Obra Propia)

**Programa de Música.** Ofrece una programación exigente con ciclos propios como el Ciclo de Música de Cámara, Jueves Flamencos, Juventudes Musicales o el Ciclo Conocer el Flamenco. El criterio de excelencia se conjuga con el propósito divulgativo, mediante la oferta de entradas a precios populares, abonos y condiciones especiales para colectivos, así como la acción paralela de las Lecciones Magistrales. Especial significación presentan los 15 conciertos del Ciclo de Música de Cámara, que ha contado, entre otros, con el Tokio String Quartet, The English Concert o Maria Joao Pires, así como las Lecciones Magistrales de Iñaki Fresán, Maria Joao Pires o Ilya Gringolts. Otros conciertos que deben ser mencionados son los realizados en el ya consolidado Ciclo del Casino Gaditano; el Festival de Jazz de Sanlúcar de Barrameda, el Festival de Música de Ayamonte o el Ciclo Flamenco Ahora, en Albacete.

**Programa de Exposiciones.** En él se incorporan exposiciones de carácter pictórico, escultórico, fotográfico, y otras, frecuentemente de producción propia. Destacan en 2005 la Conmemorativa del V Centenario de la Universidad de Sevilla; "La Ciudad Placentera", que incluía originales de Picasso, Rusiñol y Anglada Camarasa entre otros; la primera antológica completa y rigurosa sobre el pintor costumbrista José Jiménez Aranda; "La tierra herida", exposición fotográfica sobre la histórica actividad minera onubense; "Artifex", en colaboración con la Fundación Itálica, dedicada a los múltiples aspectos de la ingeniería romana en Hispania.

**Conferencias, ciclos, cursos y jornadas.** Actividades formativas y culturales sobre muy diversos temas, siempre referidos al interés social y cultural al que es sensible el entorno

de la Caja. Entre ellas, el XV Ciclo Los Toros, celebrado en Huelva; el congreso "Cervantes, El Quijote y Andalucía", en colaboración con la Asociación de profesores de español Elio Antonio de Nebrija; o la tercera edición del "Curso sobre historia y cultura en Al-Andalus", cuyas ponencias han sido publicadas. Por su singularidad son destacables también el curso de composición musical impartido por José María Sánchez Verdú "De arquitecturas, jardines y tumbas" o la "Música en tiempos del Quijote", realizado en colaboración con la Universidad de Almería. En Badajoz tuvo lugar el VII encuentro en torno a la pintura, la danza, el teatro, bajo el lema "Badajoz mira al Guadiana". Y en la provincia de Cádiz la Fundación ha colaborado con la tercera edición de los "Cursos de otoño de la Universidad de Cádiz", celebrados en Sanlúcar de Barrameda.

**Gozos de Diciembre.** Completo programa de actividades que incluye conciertos, exposiciones, actividades infantiles, música popular, flamenco, teatros, presentaciones de libros, el Premio de Narraciones Breves Alberto Lista, programa de actividades sociales y el tradicional Belén de El Monte. En esta edición, además de la exposición de dibujos de Joaquín Meana, donados por el autor a la Colección El Monte (más de 500 ejemplares), tuvo lugar, como actividad especialmente relevante, el concierto de música andalusí que ofreció Mohamed Hammadye y grupo.

**Programa Editorial.** La Fundación El Monte posee un amplio fondo bibliográfico, en el que se incorporan los catálogos de las exposiciones, las actas y conclusiones de los distintos cursos y jornadas así como la colección literaria.



Los principales títulos editados en 2005 han sido:

- "Pintura y teatro en la Sevilla del Siglo de Oro", de Francisco J. Cornejo.
- "V Centenario Universidad de Sevilla. Documentos históricos 1254-1565". Edición realizada en colaboración con la Universidad de Sevilla.
- "Arquitectura y agricultura en las haciendas de olivar de Dos Hermanas", de Ma Cruz Aguilar García, Mercedes Gamero Rojas y María Parias Sainz de Rozas.
- XII Premio Narraciones Beves Alberto Lista, de Miguel Sánchez Robles y José Ma de Montells.
- "La Plaza de Toros en Huelva". Publicación de investigación histórica sobre estos recintos.
- "Bajo las Trabajaderas", de Francisco Rodríguez Asuero.

**Patrimonio.** El Patronato del Museo Naval, la Fundación Focus-Abengoa y la Fundación El Monte, firmaron un convenio

para realizar las obras de conservación y limpieza de los paramentos exteriores de la Torre del Oro (Sevilla). En este proyecto, además del patrocinio, la Fundación El Monte ha asumido el papel de promotor y ejecutor en exclusiva de las obras.

Durante la actuación arqueológica, se descubrieron y documentaron los Lienzos de Muralla que confirmaron la hipótesis de la Torre como torre albarana y unos arcos lobulados en el cuerpo principal cubiertos por cemento en una de las intervenciones que ha sufrido este monumento.

Se ha intervenido en el acceso de la torre asentando los peldaños y el soldado que se encontraba en mal estado, así como la colocación de los cañones en posición horizontal y la restauración de la Puerta principal. Por último, se procedió a instalar un nuevo sistema de iluminación.

Para la ejecución de este proyecto se han invertido un total de 1.067.099,45 euros de inversión neta. La duración de la obra ha sido de 9 meses, considerando la fase de preconstrucción así como la de construcción.

## Tipología de Actividades de Cultura en Colaboración

**Programa de Extensión Cultural.** Engloban un gran número de iniciativas en las provincias de Huelva y Sevilla cuyo objetivo es promover la cultura y las acciones sociales en todas aquellas localidades en las que El Monte tiene presencia, tomando como referencia las demandas locales de cada población.

**Grandes Programas Culturales en Colaboración.** La Fundación El Monte patrocina, mediante un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla, diversos programas de actividades culturales por un importe global de un millón de euros. Esta dimensión económica está en consonancia con el objetivo compartido de realizar una oferta cultural en Sevilla que coadyuve a la dinamización económica, especialmente en lo que hace a los grandes circuitos turísticos, celebración de congresos internacionales, etc. Los programas singulares de mayor relieve han sido: "Sevilla, continuo musical", "Territorios", "Sevilla DC-Flamenco Verano", "Programa Itálica" (Festival Internacional de Danza), "Conmemoración de IV Centenario del Quijote", "Festival Internacional Entre culturas", "Festival de Cine Francés" y otros.

La Fundación ha mantenido la colaboración con las principales Academias sevillanas: de Buenas Letras, de Bellas Artes "Santa Isabel de Hungría" y de Medicina.

Otros convenios remarcables son los del patrocinio general del Teatro de la Maestranza y específico del concierto de Re-

yes, el de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla, del Consejo General de Hermandades y Cofradías, el suscrito con la residencia de Estudiantes para la conmemoración del Aniversario de la concesión del Premio Nobel a Juan Ramón Jiménez o el suscrito con la Sociedad Estatal para las Conmemoraciones Culturales, para la edición de 10.000 copias de la versión del director de la película "El caballero Don Quijote", de Manuel Gutiérrez Aragón.

En la provincia de Cádiz se mantiene un convenio de patrocinio con la Fundación Rafael Alberti y se patrocina la Camerata Vocal e Instrumental Gran Teatro de Falla, mediante convenio con el Ayuntamiento de Cádiz.

En Huelva se ha apoyado la Cátedra de Cine "Francisco Elías", organizada en colaboración con la Universidad de Huelva. También dentro de esta provincia se ha suscrito un convenio con la Fundación Odón Betanzos destinado a dotar su premio de poesía; se patrocinan las actividades socioculturales de las Fiestas Colombinas y se ha aportado financiación al XXI Festival de Teatro y Danza del Castillo de Niebla.

En colaboración con la Universidad de Córdoba y la Fundación Rafael Botí viene desarrollándose en esta ciudad un programa de exposiciones de arte contemporáneo en la Sala Puerta Nueva, orientado a la incorporación de valores emergentes.



## Tiempo libre

**Club Juvenil.** Más de 1.700 socios inscritos y alumnos de más de 70 centros de enseñanza son los destinatarios de los campamentos, actividades al aire libre, clases de tenis, equitación, iniciación a la vela, actividades de animación, visitas culturales, talleres, representaciones teatrales y otros, realizados en Huelva y Sevilla.

**Aula de Mayores.** Programa destinado a personas mayores de sesenta años, disponiendo los socios inscritos de acceso directo como usuarios a los talleres, cursos, activida-

des al aire libre, representaciones teatrales, jornadas de convivencia, visitas culturales, viajes, asesoramiento psicológico, entre otras ofertas.

Por sus propias características, la Cultura y el Tiempo Libre son las actividades que cuentan con mayor número de beneficiarios directos, sin que ello permita considerarlas como las más relevantes desde el punto de vista social. Por ello, la Fundación ha de compatibilizar estas actuaciones de mayor visibilidad con las actividades sociales tendentes a evitar la exclusión.

### Actividades de cultura y tiempo libre en las provincias de Sevilla y Huelva

Sevilla	Número de actividades	Municipios	Beneficiarios o asistentes
Convenios	46	4	289.233
Extensión cultural	304	69	123.270
Jornadas y seminarios	10	1	2.448
Aula de mayores	158	24	11.859
Club juvenil	75	14	7.050
Conciertos	8	1	3.695
Exposiciones	7	1	76.508
Ciclo de cine	23	1	7.040
Programa especial de diciembre	6	1	51.781
Ediciones de libros y revistas	20	1	18.700
Ciclo de música de cámara	20	1	6.441
Ciclo jueves flamencos	22	1	8.381
Ciclo conocer flamenco	18	18	2.665
Ciclo juventudes musicales	8	1	1.965
<b>Total</b>	<b>725</b>	<b>138</b>	<b>611.036</b>
Huelva	Número de actividades	Municipios	Beneficiarios o asistentes
Convenios	26	11	17.032
Extensión cultural	119	71	54.932
Aula de cultura	38	2	9.731
Jornadas y seminarios	3	1	1.103
Aula de mayores	84	29	7.839
Club juvenil	98	24	36.144
Exposiciones	20	2	11.733
Programa especial de diciembre	1	1	15.000
Ediciones de libros y revistas	13	3	4.801
Ciclo conocer flamenco	2	2	540
Ciclo jóvenes flamencos	1	1	628
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>147</b>	<b>159.483</b>



## Actuación social

El principal eje de la Actuación Social es la Convocatoria anual para la financiación de proyectos, que se expone separadamente más adelante. Además de esta convocatoria se realizan actividades en distintos ámbitos, siendo destacables las siguientes:

- Apoyo a entidades que actúan en el ámbito de lucha contra la exclusión social.
- Apoyo a Centros de Día.
- Recuperación de la memoria histórica.
- Desarrollo digital de la sociedad (principalmente en Extremadura).

## Economía social y fomento del empleo

La Fundación apoya a diversas entidades que favorecen la inserción laboral y la formación de colectivos con dificultades para acceder al mercado laboral, siendo muy reseñable la línea de colaboración con la Fundación Forja XXI.

Por otra parte, en 2005 se ha iniciado la definición de un programa de microcréditos, que la Fundación hará operativo a lo largo de 2006.

## Educación

La Fundación mantiene convenios con las Universidades de Huelva, Sevilla y Córdoba para la dotación de becas de investigación, realización de programas de difusión cultural orientados a los miembros de la comunidad universitaria y diversos cursos y jornadas. También dentro del ámbito universitario hay que subrayar el apoyo a proyectos concretos de investigación.

En el ámbito de la innovación cultural, destacan los cursos para formar a los gestores culturales del futuro en los elementos de museografía y proyectos expositivos.

Con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía se ha desarrollado un programa para la difusión y fomento de la cultura en todas sus manifestaciones en los Centros Educativos de la Comunidad Autónoma. Este programa entraña con la orientación de la Fundación hacia una Cultura para todos, comprensible y accesible.

Se apoya también la formación de especialistas en la gestión de organizaciones, becando a licenciados con recursos limitados para que cursen estudios de postgrado en el Instituto de Estudios El Monte.

## Investigación

La principal apuesta en este ámbito es el apoyo al Programa de Células Madre de la Junta de Andalucía, en el cual colabora la Fundación a través de un convenio con la Fundación Pública Progreso y Salud.

Han recibido apoyo también otros proyectos de investigación ligados a la propia estructura productiva de Andalucía, tales como los ejecutados por la Fundación Fragaria (cultivos

hidropónicos de fresa) o la S.C.A. Campos de Tejada (variedades de cultivos).

Dentro de este rubro, una línea de trabajo permanente es la investigación en archivos, que en este ejercicio se ha centrado en la colaboración con distintas Hermandades de Sevilla, Archivo Histórico de las Comisiones Obreras, y otras instituciones.



## PROGRAMA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Este programa, creado por iniciativa de la Asamblea General de El Monte, destina cada año el 0,7% de los beneficios netos (después de impuestos) de la Caja a subvencionar proyectos de cooperación dedicados a la población más desfavorecida de países en vías de desarrollo. En su andadura desde 1998 se han financiado más de 70 proyectos orientados a programas de sanidad, educación, promoción social y del empleo. Además, dentro de este programa se estableció un fondo de emergencia y catástrofes

para enviar ayuda inmediata a las víctimas de catástrofes naturales o de emergencia humanitaria. Estas ayudas se ven incrementadas, en su mayoría, por la aportación de particulares a las cuentas solidarias que se abren con motivo de estos acontecimientos.

En la convocatoria correspondiente a 2004 para la ejecución durante 2005 se seleccionaron 14 proyectos. La estimación del número de beneficiarios es de 27.191 personas, con una ayuda total concedida de 578.505 euros.

Entidad	Proyecto	País	Beneficiarios	Presupuesto (euros)	Ayuda concedida (euros)
Proyecto Unidad: Seminario Permanente de Solidaridad- Universidad de Huelva.	Granja educativa y aljibes comunitarios en San Francisco de Estero	Argentina	2.000	14.768	12.768
Fundación Ayuda en Acción	Construcción del sistema de riego en Tirispaya	Bolivia	1.250	85.392	50.968
Diputación Provincial de Huelva	Capacitación y asistencia técnica para la constitución de asociaciones empresariales de productores orgánicos del Mercado Cerrado de Imbayá	Ecuador	12.500	96.618	77.294
Solidaridad Manchega con los pueblos del Tercer Mundo Solman	Ampliación del espacio físico y compra de maquinaria especializada para el Centro Artesanal especializado en corte, confección y bordado	Ecuador	220	32.812	26.183
Asociación Paz y Bien	Seguridad alimentaria y proyecto agrícola formativo de producción y comercialización	Guatemala	1.200	43.466	30.087
Fundación CODESPA	Formación integral e inserción laboral de 300 jóvenes en riesgo social	Honduras	300	93.500	60.500
Mujeres en zonas de conflicto	Programa de equipamiento de dos residencias de estudiantes para mujeres adolescentes	Marruecos	80	111.064	49.717
ONG Ayudemos a un niño	Programa educativo de la casa refugio La Esperanza	Nicaragua	120	35.633	18.605
Asociación Tierra y Vida	Llegando a las comunidades más distantes	Paraguay	1.540	8.600	6.880
CESAL	Mejora de la atención médica y educación para la salud en los asentamientos de Nievería	Perú	3.765	124.760	89.144
Asociación Madre Coraje	Mejorar la organización y gestión de la microcuenca de Río Ichu margen izquierdo para el manejo sostenible de los recursos naturales	Perú	1.416	108.440	40.000
Misioneros Padres Blancos	Sala multiusos en el Instituto de Secundaria de Vida	República Democrática Congo	2.000	87.720	56.000
Asociación Kabida	Construcción en Elana-Casanance	Senegal	150	3.047	2.438
Fundación Prolibertas	Construcción de la Escuela Elemental San Juan de Mata	Sudán	650	72.401	57.921
<b>Total Proyectos</b>	<b>14</b>			<b>27.191</b>	<b>918.221</b>
					<b>578.505</b>



### Fondo de ayuda de emergencia y catástrofes naturales

Entidad	Proyecto	País	Importe (euros)
Fundación UNICEF	Ayudas para los damnificados por el terremoto en Pakistán y las inundaciones en Centroamérica	Pakistán y Centroamérica	2.679
Medicus Mundi	Programa de reconstrucción para damnificados por el tsunami en la región de Kanyakumari	India	100.000*
Medicus Mundi	Ayuda de emergencia para damnificados por el tsunami en el Sureste de la India	India	65.000
Fundación Entreculturas	Atención a víctimas del tsunami en la isla de Sumatra	Indonesia	95180*
Fundación UNICEF	Envío de alimentos a la población infantil de Níger	Níger	12.020
Cruz Roja Andalucía	Misión Terremoto en Sureste Asiático	Sureste Asiático	65.000

\*Fondos recaudados a través de la cuenta solidaria.

### Proyectos ejecutados convocatorias 1998- 2004

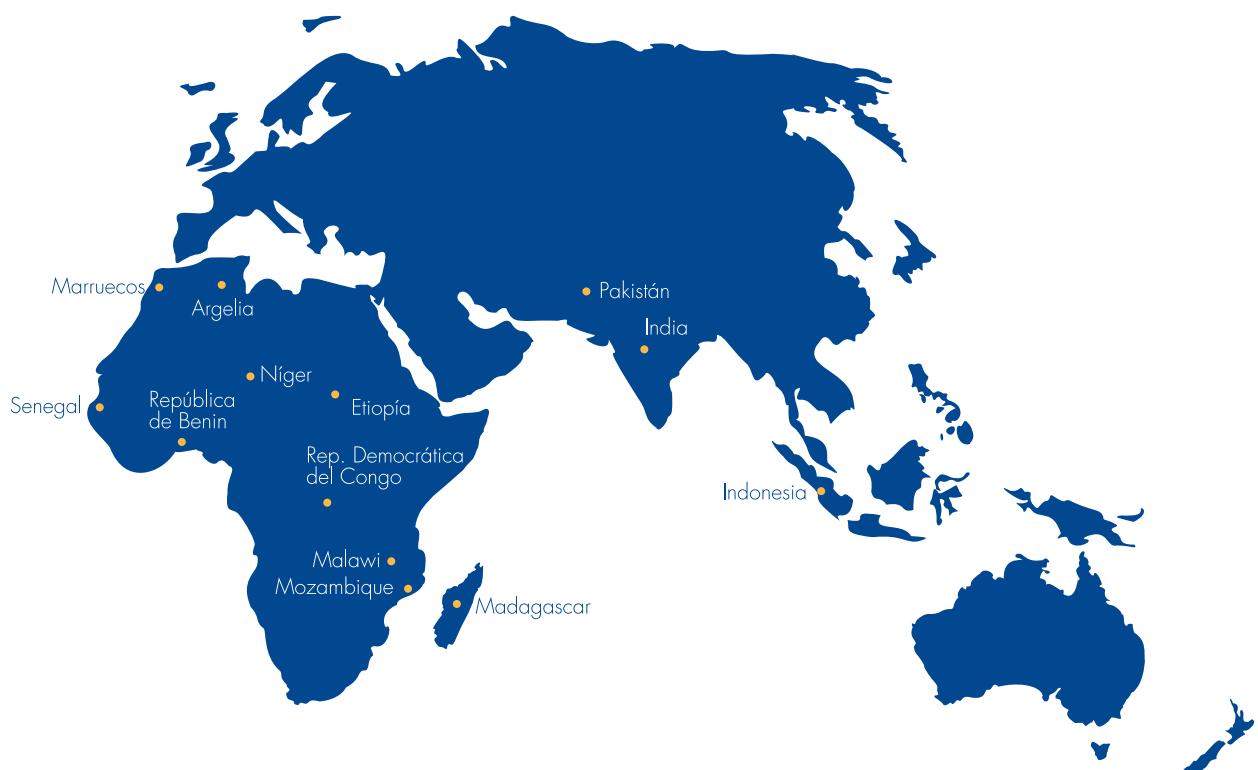
Continente	Número de proyectos	Número de países
Europa	1	1
Asia	2	2
Centroamérica y América del Sur	45	16
África	26	11
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>30</b>

Para la convocatoria de 2005 (ejecución en 2006) se han presentado 127 proyectos de 38 países distintos.

### Convocatoria 2005

Continente	Número de Proyectos	Número de países
Europa	1	1
Asia	3	2
Centroamérica y América del Sur	82	15
África	37	20
Otros	4	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>38</b>

## ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO





### Proyectos seleccionados en 2005 (ejecución 2006)

Entidad	Proyecto	País	Presupuesto (euros)	Ayuda concedida (euros)
Misioneros de África- Padres Blancos	Construcción de internado para chicos y chicas en Sabu-Nyalebe	República Democrática del Congo	118.800	71.280
Asociación Infancia sin Fronteras	Centro de Desarrollo Infantil Sébaco- Aulas de Educación Preescolar, comedor y consultorio médico	Nicaragua	124.632	50.000
Ingeniería Sin Fronteras - Sevilla	Programa de Desarrollo Integral de las Comunidades Rurales de Semana Santa, Las Barías y Gualey	República Dominicana	358.456	31.766
Asociacion PROYDE	Ampliación y mejora de la Granja-escuela Choquenaya para formación de la población rural aymara	Bolivia	71.938	39.633
Juventudes Marianas Vicencianas	Puesta en marcha de la escuela agraria de Nacuxa	Mozambique	89.514	51.500
Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad en Andalucía	Riego para mejorar la seguridad alimentaria de familias campesinas-Distrito Andino CondeBamba.	Perú	60.871	22.696
Fundación PROMENOR	Construcción de una Escuela, Centro de Alfabetización y Casa de Barrio	Madagascar	43.219	8.000
Farmacéuticos sin Fronteras España	Mejora de las condiciones de salud medioambiental de las comunidades	Ecuador	96.886	77.076
Proyecto Solidario	Centro de Atención Integral para niños y niñas del cantón Guano - Riobamba - Ecuador	Ecuador	62.030	39.079
Fundación África Directo	Equipamiento para la ampliación de Hospital Rural Mtendere	Malawi	22.850	18.850
Solidaridad Don Bosco	Rehabilitación y Equipamiento del Foyer Don Bosco para Chicos/as de la Calle. Porto Novo	República de Benín	83.907	58.935
Asociación Juvenil Madreselva	Promoción social y laboral para mujeres marginadas en Medellín	Colombia	22.006	16.954
FESMAI	Mejora Socio económica de la infancia	México	32.040	25.632
Educación Sin Fronteras	Mejora de las condiciones educativas formativas y productivas de familias del Municipio de Nahuizalc	El Salvador	111.690	70.000
Asociación de la Cooperación de la Paz	Apoyo a la explotación agrícola comunitaria de Kaligante	Senegal	27.920	14.962
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>1.326.758</b>	<b>596.363</b>

## PROGRAMA DE ACTUACIÓN SOCIAL POR CONVOCATORIA

Este programa se crea con el objetivo de apoyar proyectos dirigidos a colectivos desfavorecidos, preferentemente en el ámbito de actuación de El Monte. Complementando los convenios singulares antes mencionados, desde la primera convocatoria en 2003 se han subvencionado proyectos en distintos campos sociales, tales como la atención a la infancia desfavorecida, la integración social de población reclusa, la ayuda a colectivos con discapacidad y la dotación de equipamientos para centros asistenciales.

La Fundación El Monte ha analizado un total de 133 proyectos procedentes de toda España, englobados dentro de la convocatoria del Programa de Actuación Social 2004, para su ejecución en 2005. Tras el proceso de evaluación se han subvencionado 22 proyectos, dotados con 683.832

euros, de los que se han beneficiado 1.114 personas. La selección de estos proyectos y los del Programa de Cooperación al Desarrollo, es realizado por sendas comisiones de composición mixta, constituidas con el propósito de favorecer los principios de concurrencia pública e igualdad de oportunidades, velando también por la adaptación de las convocatorias y selección de proyectos a las prioridades definidas en el Plan Estratégico. En consecuencia, y atendiendo a las principales necesidades detectadas en el mapa de sensibilidad social elaborado al efecto, las líneas de actuación prioritaria de la convocatoria de 2005 han sido fomento del empleo para colectivos con dificultades de inserción laboral y recursos asistenciales (discapacidad, mayores, infancia).

**Proyectos en ejecución en 2005. Convocatoria 2004**

Entidad	Proyecto	Ciudad	Beneficiarios	Presupuesto (euros)	Ayuda concedida (euros)
Asociación de Minusválidos Físicos El Saliente C.E.E	Equipamiento de centros de menores	Almería	20	44.864,28	42.992
Centro Santa María Micaela (EE. Adoratrices)	Talleres ocupacionales para la reinserción socio-laboral de mujeres inmigrantes	Almería		66.000	45.000
Colectivo ALUCINOS	Formación para la inserción socio-laboral de jóvenes en situación de riesgo y exclusión social	Madrid	15	39.320	26.160
Asociación Dombenitense De Ayuda al Toxicómano -ADAT-	Puesta en marcha del Centro de Día ADAT	Badajoz	110	115.200	37.200
Asociación Benéfico-Social Arco Iris	Aulas y talleres de informática	Córdoba	300	46.033	36.827
Fundación Santa María de Belén	Formación, inserción laboral e inclusión social para jóvenes extutelados	Huelva	15	90.000	72.000
Filipenses Hijas de María Dolorosa	Equipamiento para el Hogar Madre Dolores Márquez de acogida a mujeres en situación de exclusión social	Huelva	30	14.184	11.600
Asociación de Amigos y enfermos mentales "San Juan Grande"	Granja de producción de huevos camperos	Sevilla	15	137.917	72.000
Solidaridad Internacional Andalucía	Convivencia para la diversidad	Sevilla	40	51.505	49.659
Asociación Drogodependencia y Sida "Sombra y Luz"	Ampliación y climatización del Centro de Día	Sevilla	25	17.173	13.736
Asociación Hogar de Nazaret	Acondicionamientos de centros de acogida (Sevilla, Chiclana y Córdoba)	Sevilla	30	13.239	10.239
FEANSAL	Inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social a través de la formación y la práctica laboral	Sevilla	15	90.000	72.000
Fundación Nueva Tierra	Taller de Imprenta y Centro de Formación para la inserción de alcohólicos en rehabilitación	Sevilla	15	211.592	64.000
Hermanas Terciarias Capuchinas- Hogar Luis Amigo	Equipamiento Hogar Luis Amigo	Sevilla	6	7.500	6.000
Fundación MORNESE	Equipamiento casa de acogida	Granada	6	8.028	6.891
Asociación Hogar 20	Programa de incorporación socio-laboral para jóvenes en situación de exclusión social y/o marginación	Granada	25	15.367	12.294
Hermanas Oblatas del Stmo. Redentor Mujeres Gades	Acogida, promoción e inserción de la mujer excluida o en riesgo de exclusión	Cádiz	200	66.500	18.000
Asociación de ayuda de Drogodependientes y Presos Mará	Taller de decoración artística	Cádiz	8	37.500	29.957



Asamblea Provincial de la Cruz Roja de Cádiz	Programa de lucha contra la discriminación laboral-Red Interlabora	Cádiz	150	62.583	18.775
ANIDES (Animación y Desarrollo)	Programa de incorporación socioeconómica para drogodependientes	Cádiz	50	32.403	17.170
Colegio-Hogar San José de la Montaña	Equipamiento para la casa de acogida	Málaga	30	20.960	16.768
<b>Total</b>	<b>22</b>		<b>1.114</b>	<b>1.193.575</b>	<b>683.832</b>

## OBRA SOCIAL DIRECTA

Con un criterio complementario de la Fundación El Monte, vehículo principal del que se ha dotado la Caja para la planificación y ejecución de su Obra Social, El Monte promueve o

realiza directamente actividades de muy diversa naturaleza a través de su Obra Social Directa, que gestionó una dotación de 3,38 millones de euros durante 2005.

### Distribución de la Obra Social Directa

Capítulos	Número de actividades	Beneficiarios	Importes* (miles de euros)
Servicios sociales	24	37.414	544,33
Economía Social y Fomento del Empleo	8	31.950	210,10
Cultura y Deporte	2.026	732.115	1.070,96
Investigación	39	38.900	682,10
Enseñanza	6	2.795	902,28
<b>Total</b>	<b>2.103</b>	<b>843.174**</b>	<b>3.409,78</b>

\*El importe realizado es el 101% del presupuestado.

\*\* Aproximadamente.

## Servicios Sociales

Entre las actuaciones más importantes de este capítulo se encuentra la labor de apoyo que El Monte está realizando con la tercera edad, a través de la atención especializada en Residencias de 3º Edad y rehabilitación de edificios para su dedicación como Centros de Mayores.

Es muy relevante la actividad dirigida a personas con discapacidad, que se realiza en colaboración con distintas asociaciones especializadas. Y son también objeto de apoyo algunos colectivos desfavorecidos de la sociedad, como los drogodependientes, marginales sociales y mujeres maltratadas.

### Actuaciones destacadas en 2005

- Atención especializada en la residencia de Tercera Edad Tartessos, con un importe de 372.567 euros.
- Colaboración con la Fundación Don Bosco para la instalación de una línea ADSL en las Tres Mil Viviendas (Sevilla).
- Colaboración con la Asociación Horizonte para la instalación de una sala multisensorial y de relajación en el colegio Sagrada Familia de Huelva.
- Colaboración con la Asociación Benéfico-Social "Arco Iris" para la reforma de un centro de mujeres en Córdoba, que desarrollará programas de desintoxicación, deshabituación e incorporación social de drogodependientes.
- Colaboración con Nuevo Futuro para la creación de hogares dedicados a la asistencia y educación de niños privados del ambiente familiar.
- Colaboración con la Asociación para el Desarrollo y la Enseñanza de las Personas con Discapacidad Intelectual del Aljarafe, con una dotación de 60.000 euros.



## Economía Social y Fomento del Empleo

Se combinan aquí colaboraciones de carácter institucional –seminarios, cursos de formación, encuentros empresariales- y

apoyo a programas de promoción económica en diversas comarcas.

### Actuaciones destacadas en 2005

- Seminario "Mujer Empresaria y Pyme", en colaboración con el departamento de Economía Aplicada III de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Sevilla.
- Convenio con el Club de Dirigentes de Córdoba para la formación de profesionales.
- Colaboración con el Ateneo de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) para la celebración de la IV Semana de Economía Andaluza.
- Colaboración con la sociedad Sevilla Siglo XXI para la celebración de la IV Muestra de la Provincia "Sevilla son sus Pueblos".
- Participación en los Programas Leader y Proder desarrollados en Aljarafe-Doñana, Serranía del Suroeste de Sevilla, Sierra de Aracena y Picos de Aroche, Condado-Campiña de Huelva y Andévalo Occidental de Huelva.

## Cultura y Deporte

El apoyo a la cultura popular –concursos, ferias, veladas, actividades deportivas- se despliega en gran número de municipios, mediante la colaboración de la Red de oficinas con las asociaciones vecinales. Además del fomento de la

práctica deportiva de base, El Monte patrocina al Club Rugby Monte Ciencias, Club Baloncesto Ciudad de Huelva y Balonmano Ciudad Real.

### Actuaciones destacadas en 2005

- Con una dotación total de 528.833 euros se han realizado 1.990 actuaciones singulares de apoyo en la zona de actuación de la Caja.

## Foros ciudadanos

Si que constituyen un epígrafe independiente en la estructura de actividades de la Obra Social Directa, es conveniente individualizar a efectos expositivos la contribución a la articulación de la sociedad civil, mediante el apoyo decidido a las

actividades de diversos Foros ciudadanos. Son éstos el Foro Diálogos de Córdoba; el Foro de Cádiz, en colaboración con el Casino Gaditano; y el Foro Doñana Empresa Sostenible, en colaboración con la Fundación Doñana 21.



## Investigación

El Monte colabora con diversas instituciones públicas y privadas, orientadas a la investigación o a la difusión tecnológica.

### Actuaciones destacadas en 2005

- ▶ Colaboración con la Fundación Castilla la Mancha para la Diabetes.
- ▶ Colaboración con la Fundación EOI para una nueva edición del estudio "Sistema Andaluz de Innovación".
- ▶ En el sector agroalimentario se han realizado las XXII Jornadas Agrícolas y Comerciales de El Monte para profesionales del sector, se ha contribuido a la celebración de las II Jornadas Agrícolas de Castilla-la Mancha, al Premio Antonio Medina Lama de Ingeniería Agroalimentaria, y a los Premios Fresón y Naranja de Oro,
- ▶ Colaboración con Newbiotechnic para favorecer el desarrollo de la agricultura sostenible a través de soluciones innovadoras.
- ▶ Colaboración con el Foro de Innovación Tecnológica para estimular la cultura de la innovación tecnológica en Andalucía.

## Enseñanza. Instituto de Estudios El Monte

El Instituto de Estudios El Monte [www.institutoelmonte.com](http://www.institutoelmonte.com) ofrece formación de posgrado en las áreas de Economía, Empresa y Derecho, mediante Master, Cursos Superiores, Cursos de Especialización, Monográficos y Formación "in company", que se complementan con la amplia posibilidad de realización de prácticas que ofrecen las más de cien empresas colaboradoras del Instituto. En 2005 se ha inaugurado la sede de Cádiz, en la que se espera formar a más de 300 alumnos

durante su primer curso académico. El sistema de gestión del Instituto de Estudios está certificado según la norma de calidad ISO 9001:2002 para la prestación de servicios de formación postgrado y gestión de prácticas en empresas.

En este ámbito se llevan a cabo, también, otras actuaciones de menor importancia, que en general se centran en la realización de jornadas y charlas durante el curso académico.

### Actuaciones destacadas en 2005

- ▶ Programa de Postgrado, dotado con 818.435 euros.
- ▶ Convenio con la Fundación de Estudios Constitucionales 1812 para la promoción, desarrollo, protección y fomento de la cultura, estudios e investigaciones sobre temas sociales, culturales y especialmente constitucionales.



**JOAQUÍN SOROLLA.**

Clotilde en la ventana, 1888.  
Acuarela sobre papel. 47 x 32 cm.



# 4

## VOCACIÓN DE SERVICIO. CLIENTES



## PERFIL DE LOS CLIENTES

El Monte ofrece sus servicios a un amplio abanico de personas, empresas e instituciones, en cinco Comunidades Autónomas: Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura y Madrid, concentrándose en la primera casi el 93 por ciento de la clientela.

Con más de 1,1 millones de clientes, el negocio de la Caja se orienta preferentemente hacia el cliente particular

-85,3 por ciento del total e incluyendo una significativa proporción de personas jóvenes y mayores-. Esta orientación a las personas y a las familias se conjuga perfectamente con una atención especial a las necesidades del sector empresarial, particularmente a las pymes y a los profesionales autónomos, que van adquiriendo un peso creciente en la cartera de clientes de la Caja.

Número de clientes			
2005	2004	2003	
1.123.700	1.103.794	1.077.000	

### División por segmentos (2.7)

	2005		2004	
	Número de clientes	Porcentaje	Número de clientes	Porcentaje
<b>Particulares</b>				
Menores, jóvenes, familias y tercera edad	957.875	85,3	957.338	86,7
<b>Empresas y profesionales autónomos</b>				
Comercios, promotores-constructores, agrícolas-ganaderas, autónomos y otros	109.279.	9,7	101.354	9,2
<b>Organismos públicos</b>	1.610	0,1	1.999	0,2
<b>Otros</b>				
Asociaciones, no residentes y no clasificados	54.936	5,0	43.103	3,9
<b>Total El Monte</b>	<b>1.123.700</b>	<b>100</b>	<b>1.103.794</b>	<b>100</b>

### Detalle de los segmentos de clientes

	2005		2004	
	Número de clientes	Porcentaje	Número de clientes	Porcentaje
<b>Particulares</b>				
Menores de 25 años	168.840	15,0	181.325	16,4
Hasta 64 años	477.290	42,5	604.691	54,8
Mayores de 65 años	88.992	7,9	171.322	15,5
<b>Asalariados</b>	222.753	19,8	-	-
<b>Empresas y profesionales autónomos</b>				
Agricultores/ganaderos	1.833	0,2	8.038	0,7
Comercios	8.907	0,8	17.371	1,6
Autónomos	79.710	7,1	55.747	5,1
Otras empresas	18.829	1,7	20.198	1,8
<b>Organismos Públicos</b>	1.610	0,1	1.999	0,2
<b>Otros</b>				
Asociaciones	19.100	1,7	15.280	1,4
No residentes	1.286	0,1	18.142	1,6
No clasificados	34.550	3,1	9.681	0,9



## Distribución geográfica

Domicilio	2005		2004		2003	
	Número de clientes	Porcentaje	Número de clientes	Porcentaje	Número de clientes	Porcentaje
Sevilla	666.983	59,4	663.590	60,1	661.207	61,4
Huelva	254.270	22,6	253.613	23,0	253.329	23,5
Otras provincias andaluzas	118.299	10,5	108.696	9,8	94.660	8,8
<b>Total Andalucía</b>	<b>1.039.552</b>	<b>92,5</b>	<b>1.025.899</b>	<b>92,9</b>	<b>1.009.196</b>	<b>93,7</b>
Castilla La Mancha	28.267	2,5	24.469	2,2	23.691	2,2
Extremadura	20.585	1,8	19.087	1,7	17.050	1,6
Madrid	9.866	0,9	8.906	0,8	7.775	0,7
Cataluña	10.308	0,9	9.465	0,9	8.152	0,8
Otras*	15.122	1,3	13.968	1,3	10.670	1,0
<b>Total El Monte</b>	<b>1.123.700</b>	<b>100</b>	<b>1.103.794</b>	<b>100</b>	<b>1.076.534</b>	<b>100</b>

\*Clientes no asignados a oficinas

## Distribución de la cartera de crédito a empresas según su dimensión (IB2)

	Facturación anual (millones de euros)	Empresas		Riesgo
		Porcentaje respecto al Total	Porcentaje respecto al Total	
Micropymes	0 - 0,6	61,3		30,6
Pequeñas	0,6 - 1,5	19,9		16,8
Medianas	1,5 - 4	13,1		17,7
Grandes	4 - 50	5,3		26,6
Corporativos	> 50	0,4		8,3
<b>Total</b>		100		100
<b>Total Resumen Micropymes y Pequeñas</b>		<b>81,2</b>		<b>47,4</b>

Nota: La información procede del Registro Mercantil para el 60% de las empresas y de una estimación para las restantes.

# OFICINAS, AGENTES COLABORADORES Y NUEVOS CANALES COMERCIALES

El Monte está presente en 18 provincias y ofrece sus servicios a través de una amplia red comercial, conformada en 2005 por 399 oficinas –seis nuevas aperturas y dos cierres respecto a 2004-, 135 agentes colaboradores y

541 cajeros automáticos. La mayor parte de estas oficinas y de los agentes colaboradores se encuentran en Andalucía, si bien es creciente la presencia en otras comunidades del territorio español.

Evolución del número de oficinas				
	2005	2004	2003	2002
<b>Oficinas</b>	399	395	377	359

Distribución territorial *	
Provincia	Oficinas
Sevilla	166
Huelva	90
Cádiz	14
Córdoba	22
Almería	10
Málaga	26
Granada	9
Jaén	13
<b>Andalucía</b>	<b>350</b>
Madrid	8
Barcelona	10
Gerona	1
Cáceres	3
Badajoz	9
Albacete	2
Ciudad Real	11
Cuenca	1
Guadalajara	1
Toledo	3
<b>Total</b>	<b>399</b>

\* Al final del documento se ofrece una relación de oficinas

Agentes Colaboradores *	
Provincia	Agentes Colaboradores
Sevilla	28
Huelva	9
Cádiz	7
Córdoba	20
Almería	1
Málaga	12
Granada	4
Jaén	12
<b>Andalucía</b>	<b>93</b>
Madrid	1
Barcelona	6
Cáceres	6
Badajoz	10
Albacete	2
Ciudad Real	14
Toledo	3
<b>Total</b>	<b>135</b>

\*Agentes a los que le es aplicable la circular 5/1995 de Banco de España.

## Red comercial de El Monte en España (2.5 y EC2)





## INCLUSIÓN FINANCIERA

El Monte sigue siendo, en un número apreciable de casos, la única entidad financiera que presta servicios, directamente o a través de agentes colaboradores, en localidades con

población reducida o muy reducida (RB1), perteneciendo a la Caja las únicas oficinas bancarias existentes en 13 poblaciones de Huelva.

### Poblaciones donde El Monte es la única entidad bancaria

Población mayor de 20 años de edad	
Alosno	3.672
Cabezas Rubias	704
Corteconcepción	489
Cumbres de San Bartolomé	417
Granado (El)	537
Paymogo	1.016
Sanlúcar de Guadiana	326
San Silvestre de Guzmán	536
Tharsis	Incluida en Alosno
Valdelamusa	442
Villanueva de las Cruces	353
Zarza (La)	1.195
Zufre	760

### Agentes Colaboradores en localidades donde no existen o sólo hay 1 ó 2 Entidades Financieras

Provincia	Entidad Financiera		
	Ninguna	Una	Dos
Sevilla	8	2	1
Huelva		2	1
Cádiz	1		
Córdoba	4	3	1
Almería			
Málaga	1	1	
Granada			1
Jaén	2	2	
Badajoz			1
Ciudad Real			1
<b>Subtotal</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>Total:</b>			<b>32</b>

## NUEVOS CANALES

Las nuevas tecnologías de comunicación facilitan las relaciones con los clientes y les permiten disponer mejor de su tiempo, haciendo innecesarios los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de oficinas. Con una utilización muy intensa de estas nuevas tecnologías, El Monte ha desplegado canales de relación complementarios a la red de oficinas convencional, con un ritmo de actualización paralelo al del propio progreso tecnológico.

### Páginas servidas desde la web

2005	2004
28.905.081	17.157.887

La evolución del número de operaciones realizadas a través de Montevía es pareja al conocimiento de este medio, a la extensión de la presencia de equipos informáticos conectados a Internet en hogares y empresas, y a la creciente confianza de los usuarios en las transacciones electrónicas.

Montevía	2005	2004	2003	2002
Millones de operaciones	44,4	32,9	24,1	10,9
Usuarios	164.849	134.271	102.922	71.327

Oficina Telefónica	2005	2004	2003
Llamadas recibidas	714.975	580.863	558.540

\* Llamadas atendidas por el Servicio Automático de Respuesta de la Oficina Telefónica

### Tipo de operaciones realizadas en la Oficina Telefónica

	2005	2004
Cuentas contratadas	84	139
Tarjetas	14.357	11.100
Seguros	627	500
Tarjetas CrediMax	922	1.046
Entradas de cine	11.892	14.167

En el Contact Center (Centro de Atención al cliente) se integran los recursos de la Oficina Telefónica, la información corporativa y el Portal Financiero. En 2005 se produjeron 106.841 contactos, frente a los 104.456 habidos en 2004.

Contact Center	2005	2004
Correos electrónicos	56.840	53.285
Llamadas telefónicas	46.156	47.751
Visitas comerciales	3.845	3.420

## Accesibilidad

Con el propósito de acercar los servicios financieros al mayor número de personas posible, El Monte está realizando un significativo esfuerzo tecnológico para que su oferta de información y servicios electrónicos sean accesibles a las personas que padecen discapacidad visual, auditiva o intelectual.

En la web Banca electrónica y portal financiero accesibles se ofrece gran parte de los contenidos originales en formato texto, haciendo efectiva la utilización de herramientas de lectura y navegadores auditivos de modo que los invidentes pueden conocer e interpretar con facilidad la información.

Atendiendo a las circunstancias de las personas con deficiencias auditivas, se han hecho predominar los elementos gráficos en el portal, lo que facilita la lectura comprensiva y

la navegabilidad de la web.

Las personas con minusvalías auditivas o con dificultades de navegación pueden utilizar el servicio de videoconferencia y navegación asistida (a través del WebCallCenter). La introducción del sistema de videoconferencia ha hecho posible también la comunicación mediante la lengua de signos a través de puestos multimedia.



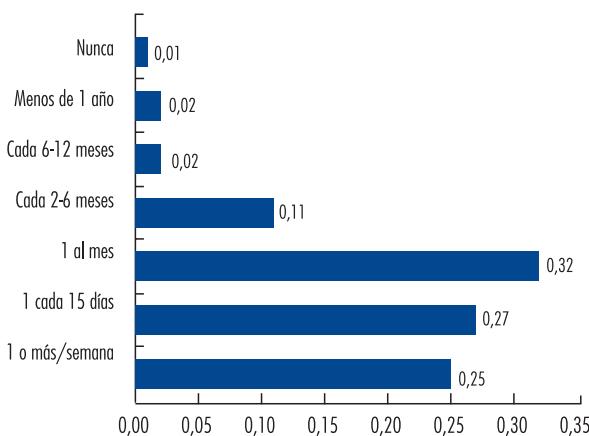
## Utilización de los canales de comunicación

El Monte y su Fundación han sido objeto de un estudio sobre su situación actual, con la finalidad de orientar las directrices del Plan de Comunicación Integral. Realizado por IMC, Instituto de Investigación, Marketing y Comunicación, entre sus

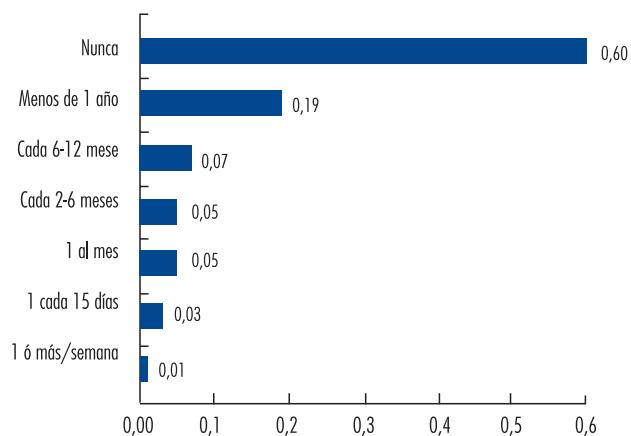
resultados se dispone de los datos sobre la frecuencia, tipo y canal utilizado en las operaciones con la Caja, que se exponen a continuación.

### Frecuencia con la que se realiza alguna operación o consulta

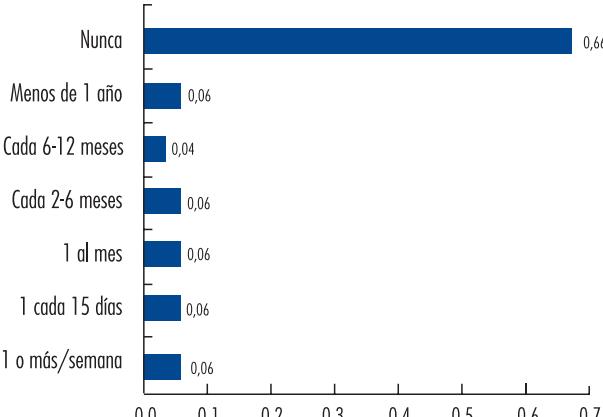
#### En oficina/sucursal



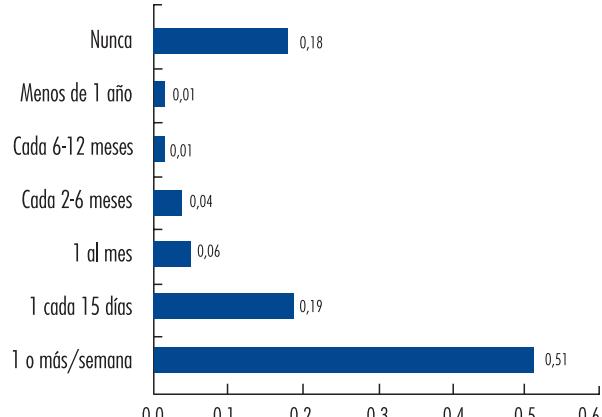
#### En oficina telefónica



#### A través de Internet



#### En el cajero automático



Muestra: 1.000 entrevistas (clientes y no clientes de El Monte).



## CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Monte ofrece una amplia variedad de productos y servicios. Éstos se someten a una renovación constante en función de las condiciones del mercado y las nuevas preferencias o necesidades de los clientes (2.2). En la cartera se ofrecen productos financieros caracterizados por la relevancia de su impacto social o ajustados a situaciones particulares de determinados colectivos, mediante convenios específicos o condiciones preferentes, como son los anticipos a pensionistas o la ausencia de comisiones de administración y mantenimiento para este colectivo y para los jóvenes con nómina domiciliada. (RB2, RB3, IB1, IB3, AM1, AM2).

**Acceso y mejora de la vivienda:** Son destacables la Hipoteca Joven, con la posibilidad de financiar hasta el 100% del valor de adquisición de la vivienda y la cuenta Ahorro Vivienda, que bonifica el ahorro destinado a esta finalidad. Sin embargo, lo más significativo es la implicación de la Entidad con las Viviendas de Protección oficial destinadas a rentas medias o bajas. Los préstamos a comunidades de propietarios son de carácter personal y su finalidad es la financiación de reformas en la vivienda (mejoras, reparaciones, instalación de ascensores...) abordadas por su comunidad. La rehabilitación de viviendas se facilita con la línea Financiación ITE, relacionada con la Inspección Técnica de Edificios.

En el mismo ámbito, existe una línea de financiación de las instalaciones de placas fotovoltaicas (Programa Prosol Sodean).

### Acceso a la vivienda

	Número de préstamos formalizados		Capital concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Hipoteca Joven	476	268	49.531	23.715
Viviendas de Protección Oficial VPO	984	780	87.504	86.422

	Número de cuentas abiertas		Número de cuentas activas		Saldo (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Cuenta Ahorro Vivienda	5.403	6.953	23.328	22.424	482.723	219.057



### Mejora de la vivienda y eficiencia energética

	Número de préstamos formalizados		Capital concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Préstamos comunidades de propietarios	110	138	2.204	4.986
Préstamos Sodean-Prosol	129	152	259	276

**Previsión personal:** La cartera incorpora productos de previsión para la vejez, de carácter individual o colectivo,

existiendo también seguros de prima única cuya prestación es una pensión vitalicia.

### Previsión

	Cartera Total (miles de euros)		Número de partícipes	
	2005	2004*	2005	2004*
Planes de pensiones individuales	107.355	83.247	32.558	26.699
Planes de pensiones de Empleo	173.837	111.372	4.070	3.852

\*Datos revisados debido a una errata en la memoria de 2004

	Total (miles de euros)	
	2005	2004
Renta Vitalicia	81.077	31.500

**Crédito al consumo:** Varios productos fomentan el acceso al consumo a determinados colectivos, facilitan el ahorro para una determinada finalidad o abaratan la distribución temporal de los pagos. Los préstamos personales Fórmula Joven, con distintos importes y plazos en función de su finalidad, se establecen con el tipo de interés de Activo de CECA en su fecha de formalización, que a lo largo de 2005 se ha situado entre

el 4.375% y el 4.625%. La tarjeta de crédito y disposición de efectivo Credimax está exenta de cuota anual. La cuenta Ahorro Viajes facilita el ahorro de forma sencilla y económica, estando vinculada a la Agencia de Viajes El Monte. Los clientes pueden también fraccionar y aplazar, sin intereses, el pago de las compras realizadas en los comercios asociados a este sistema, entre 3 y 18 meses.

### Crédito al consumo

	Número de préstamos formalizados		Capital concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Préstamos Fórmula Joven	666	853	2.383	2.220
	Número de tarjetas		Crédito concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Credimax	8.717	11.955	25.184	34.249

	Número de cuentas abiertas		Número de cuentas activas		Saldo (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Cuenta Ahorro Viajes	271	220	1.003	859	4.187	2.928
	Número de operaciones		Capital concedido (miles de euros)			
	2005	2004	2005	2004		
Pago aplazado sin intereses	15.167	15.324	22.981	20.291		



**Préstamos Pignoraticios:** Haciendo honor a su denominación y a su historia, se mantiene la actividad característica de Monte de Piedad, facilitando la disponibilidad de efectivo para atender circunstancias normalmente

excepcionales y la posibilidad de recuperación de los bienes entregados en prenda. Estas operaciones tienen un importe promedio moderado, escasamente superior a 600 euros.

#### Préstamos Pignoraticios ( Monte de Piedad)

	Número de operaciones		Capital concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Préstamos Pignoraticios	13.021	12.719	6.963	7.864

#### Líneas específicas de financiación para el sector agrario:

La atención al sector agrario, relevante en el ámbito geográfico de El Monte y con dificultades habituales de acceso al crédito, se traduce en préstamos de campaña (cí-

tricos y frutales, arroz, viñedo, corcho...), cuentas de crédito de campaña, anticipos de ayudas de la PAC, tarjeta de ganaderos, financiación de seguros agrarios y préstamos para nuevas inversiones.

	Número de préstamos		Capital Concedido (miles de euros)	
	2005	2004	2005	2004
Préstamos agrícolas	1.560	1.563	81.579	40.258

#### Convenios financieros para el desarrollo em-

presarial: El Monte es un partícipe activo en las líneas de financiación pública a proyectos empresariales, pro-

venientes del Estado a través del ICO -Instituto de Crédito Oficial- o de las Comunidades Autónomas donde está presente.

#### Convenios con Comunidades Autónomas

	2005		2004	
	Número de préstamos	Importe (miles de euros)	Número de préstamos	Importe (miles de euros)
Junta de Andalucía - IFA	25	7.213	93	29.722
Junta de Extremadura	6	936	13	2.965
Junta de Castilla La Mancha	21	939	14	679

#### Convenios ICO

	Préstamos 2005	Importe (miles de euros)
ICO-CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial)	2	1.373
ICO – Pymes	126	9.752
ICO- IDAE	60	413
ICO - transporte	18	1.010
ICO- producción cinematográfica	6	1.953
ICO- Heladas	79	2.490
ICO- Sector Pesquero	36	8.822
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>25.813</b>

**La Responsabilidad Social Corporativa en la actividad financiera y de servicios**

Finalidad	Instrumentos y actividades*
Inclusión financiera	Microcréditos. Fondo para jóvenes emprendedores. Participación en S.G.R.(Sociedad Garantía Recíproca) y en Sociedades de Capital Riesgo Regionales. Participación en Convenios financieros para desarrollo empresarial (convenios ICO, convenios Junta de Andalucía y otros). Financiación VPO estatal y convenios con Comunidad Autónoma. Convenio con la Junta de Andalucía Feoga para financiar las ayudas de la PAC Financiación estudios- Créditos Jóvenes Universitarios. Créditos pignoraticios. Financiación de la economía social. Pequeños municipios marginales (oficinas, agentes financieros, oficinas móviles, cajeros automáticos y nuevos canales). Servicios especiales (pensionistas, desempleo, pago de nóminas, pago de cupones de la ONCE, tributos, otros recibos grandes emisoras).
Contribución al Medio Ambiente	Financiación de proyectos relacionados con el desarrollo de energías renovables. Participaciones empresariales en sectores vinculados al Medio Ambiente. Financiación Proyectos Leader y Proder.
Desarrollo regional y rural	Participación en S.G.R.(Sociedad Garantía Recíproca) y en Sociedades de Capital Riesgo Regionales. Participación en Convenios financieros para desarrollo empresarial (convenios ICO, convenios Junta de Andalucía y otros). Convenio con la Junta de Andalucía Feoga para financiar las ayudas de la PAC. Financiación Proyectos Leader y Proder. Pequeños municipios marginales (oficinas, agentes financieros, oficinas móviles, cajeros automáticos y nuevos canales).
Desarrollo económico y social	Financiación estudios- Créditos Jóvenes Universitarios. Financiación de la Economía Social.
Acceso a la vivienda	Financiación VPO estatal y convenios con Comunidad Autónoma. Crédito Promotor para financiar viviendas de alquiler.
Apoyo a pymes	Participación en Convenios financieros para desarrollo empresarial (convenios ICO, convenios Junta de Andalucía y otros). Participación en S.G.R.(Sociedad Garantía Recíproca) y en Sociedades de Capital Riesgo Regionales.
Bienestar social	Financiación y participación en proyectos de economía sanitaria. Fondos de Inversión ("El Monte Fondo Solidario" y "AC Bienestar").
Fomento espíritu empresarial	Fondo para jóvenes emprendedores.
Rentabilidad	Participación en S.G.R.(Sociedad Garantía Recíproca) y en Sociedades de Capital Riesgo Regionales.
Responsabilidad Social	Fondos de Inversión ("El Monte Fondo Solidario" y "AC Bienestar"). Servicios especiales (pensionistas, desempleo, pago de nóminas, pago de cupones de la ONCE, tributos, otros recibos grandes emisoras).
Prevención	Fondos de pensiones.
Ayudas a ONG y damnificados	Servicios orientados a la RSC (Visa solidaria, soles solidarios, cuentas de recogidas de fondos y sistemas de transferencia y remesas de inmigrantes (CECA)).
Satisfacción del cliente, calidad de vida y bienestar	Nuevos canales de distribución ( oficina telefónica, Internet y otras).

\*Varios instrumentos sirven a más de una finalidad.



## LÍNEAS Y ACTUACIONES SINGULARES

Tal como se ha establecido en la estrategia de Responsabilidad Social, El Monte incorporará a su cartera comercial nuevos productos financieros de carácter ético y social, tras el análisis de las inversiones y procedimientos más acordes con esta finalidad. No obstante, desde 2004 se ofrecen varios productos característicos de este tipo de inversiones (RB1).

Entre ellos:

- Comercialización del Fondo de Inversión "El Monte Fondo Solidario F.I.M". Con este fondo se cede el 0,50% de la comisión de gestión a la Asociación Paz y Bien.
- Fondo de Inversión A.C. Bienestar, de carácter global y sectorial, que invierte en acciones de empresas cotizadas cuya actividad principal esté relacionada con el bienestar humano y las condiciones de vida.
- Financiación bonificada para la realización de cursos en el Instituto de Estudios El Monte.
- Tarjetas de Hermandades de Semana Santa, con la cesión de una parte de la cuota de mantenimiento de la tarjeta. A final de ejercicio eran utilizadas 1.289 tarjetas de esta naturaleza.
- Continuación de la campaña "Visa Solidaria" comenzada en 2004, con premios de 6.000 euros a los proyectos del Tercer Mundo más votados, promovidos por distintas ONGs.
- Soles Solidarios. Posibilidad de donar los "soles" obtenidos por la utilización de tarjetas a diferentes ONG's de carácter local nacional o internacional. El cliente puede elegir el destino de su donación entre quince organizaciones de muy diversa finalidad.
- Colaboración mediante convenios suscritos con mancomunidades del entorno de El Monte para el desarrollo de varios programas Leader y Proder de la Comunidad Europea.
- Cuentas de recogida de fondos para atender a los damnificados por desastres naturales.
- Competición Europea "Juego de la Bolsa" dirigida a estudiantes cuyo objetivo es iniciarse en el mundo de la Bolsa. En este año 2005 han competido 180 equipos tutelados por el Monte.

En diciembre de 2005 se han puesto en marcha dos iniciativas para favorecer el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. La primera de ellas dirigida a los jóvenes universitarios (Programa Universidad Digital). El Monte actúa como entidad colaboradora para la financiando la adquisición de ordenadores portátiles. La segunda, Plan Avanza, es una línea de financiación a interés cero para la adquisición de un paquete de conexión, que consta de equipamiento informático, conexión de banda ancha y formación básica.

El Monte desarrolla diversas iniciativas que promueven la inclusión financiera, entre las cuales:

- Productos Financieros para inmigrantes: El Monte proporciona condiciones ventajosas en el envío de remesas a través de su red de oficinas. Además, ofrece un seguro de repatriación gratuito, un servicio telefónico de asesoramiento legal y un servicio de intérprete.
- Programa de asesoramiento y tutela de jóvenes emprendedores con discapacidad, para apoyarles en el proceso de creación de una nueva empresa. Este programa se realiza a través de SADAI y FUNDOSA (Fundación ONCE). Se han impartido seminarios y talleres, seguido y asesorado la puesta en marcha de más de cincuenta proyectos empresariales iniciados por emprendedores con alguna discapacidad.
- Servicio de Monte de Piedad, mediante el que la población con menores recursos pueden obtener préstamos pignoraticios en condiciones ventajosas.

## SIEMPRE CON EL CLIENTE

Los valores que informan la cultura corporativa de El Monte se traducen en la prioridad de la cercanía y trato personalizado con cada cliente (PR3), cuya satisfacción requiere no sólo una oferta de servicios competitiva, sino también la seguridad en que sus datos personales y financieros son gestionados de una forma transparente y respetuosa, basada en la confianza mutua. El Código de Conducta y Responsabilidad Social establece la obligación de garantizar en todo momento la confidencialidad, el anonimato y la protección de los datos de los clientes, que bajo ningún concepto son utilizados sin su conocimiento y la autorización expresa, sin que tampoco se hayan producido incidencias al respecto durante 2005 (PR11).

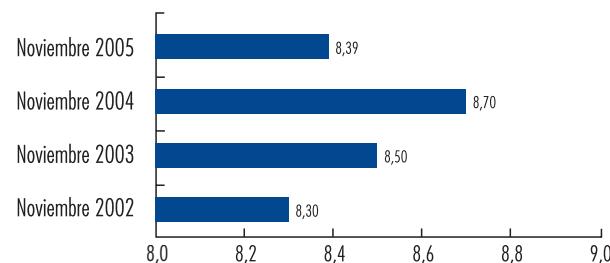
Los valores corporativos de profesionalidad, ética en la gestión y transparencia que rigen la política comercial excluyen el más mínimo atisbo de publicidad engañoso y el em-

pleo de contenidos inadecuados en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. En este sentido, El Monte extrema el respeto con el cumplimiento de las disposiciones normativas nacionales y autonómicas, que establecen la solicitud de autorización o la remisión de información, según el tipo de producto, a una o varias de las siguientes instituciones: Banco de España, Junta de Andalucía, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros (PR2). El Monte ha asumido también códigos no obligatorios en el ámbito publicitario, mediante la adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. (PR9). Durante el ejercicio 2005 tampoco se ha producido ninguna incidencia o infracción en el marco de las normativas sobre marketing, publicidad e información del producto (PR10, PR7).

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cada cliente es importante para El Monte, por ello constituye el referente de toda la organización y determina una política comercial que trata de lograr su elección y mantener su fidelidad mediante el trato personal y una oferta de productos y servicios diferenciada y competitiva. Esto obliga no sólo a conocer sus expectativas y necesidades precisas a fin de diseñar productos satisfactorios, sino también a tomar muy en consideración su percepción sobre los servicios que ofrece la Caja.

### Valoración de la Satisfacción Global del Cliente con la Oficina



Fuente: Estudio realizado por IMC

En el estudio realizado por STIGA se evalúa el servicio ofrecido en la red comercial, mediante la medición objetiva de la calidad de servicio. El trabajo se ha desplegado en 390 oficinas, la práctica totalidad de la red, utilizando la técnica de pseudo compras realizadas por auditores de calidad. Son objeto de examen la dotación física de la oficina, la rapidez, el trato, el dominio de técnicas comerciales y la explicación de productos a los clientes. Este estudio, que se realiza regularmente desde hace varios años, revela las posibles deficiencias de las oficinas, permite contrastar la situación respecto a los promedios del sector y muestra la efectividad de las acciones de mejora adoptadas.

### Valoraciones de los clientes de El Monte (escala 1-10 y porcentajes)

Satisfacción	Satisfacción global con la oficina	8,39
	Satisfacción global con la Caja	8,21
Vinculación	Porcentaje de clientes exclusivos	71
	Porcentaje de clientes que mantendrán la relación con la Caja	89,3
Fidelidad y Prescripción	Porcentaje de clientes que recomiendan la Caja a sus amigos o familiares	87,5

Fuente: Estudio realizado por IMC

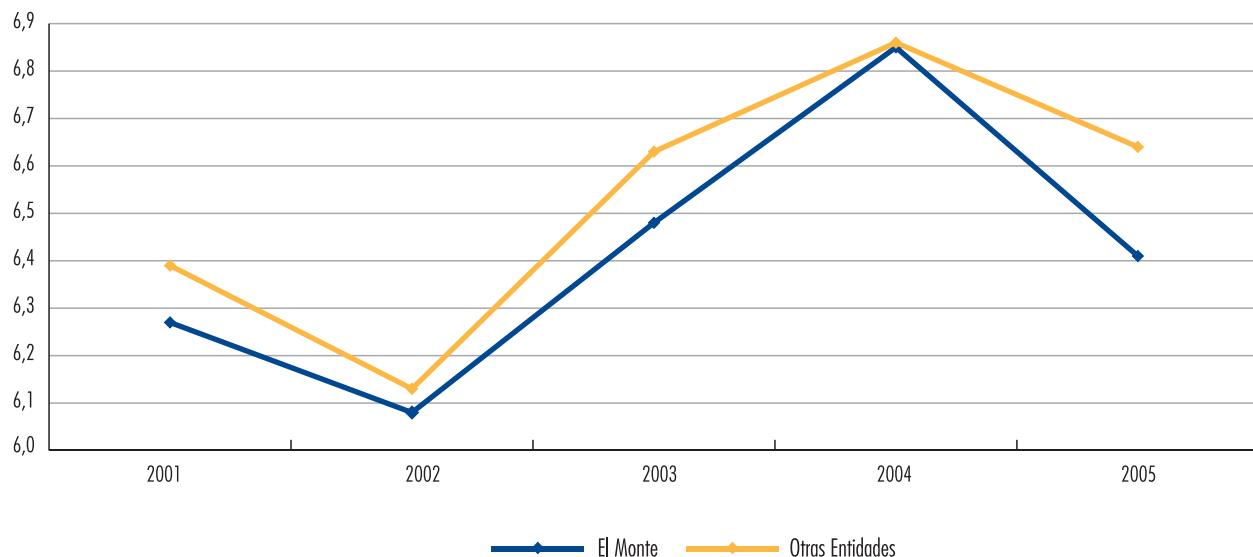
	2005
Índice de Calidad Objetiva	6,41
Aspectos Físicos	7,94
Rapidez	7,64
Trato	8,34
Explicación de Productos	6,78
Técnicas Comerciales	3,44

Fuente: STIGA. Diciembre 2005.

## Índice de calidad objetiva (ICO)

El Índice de Calidad Objetiva (ICO), el promedio de los parámetros evaluados, proporciona un indicador global de la

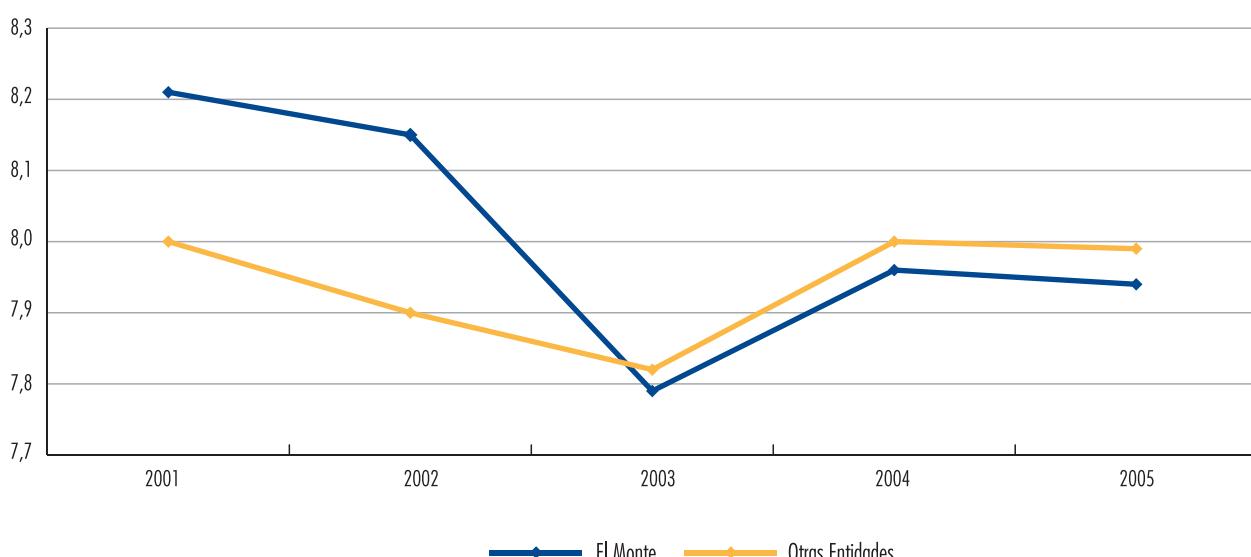
situación y una visión general de la posición frente al mercado y a los competidores.



## Aspectos físicos

La medición de los elementos tangibles de las oficinas se obtiene como promedio de los parámetros: señalización, limpieza

y conservación exterior e interior, confort, orden interno, equipamiento accesorio, publicidad e impresos y cajero automático.

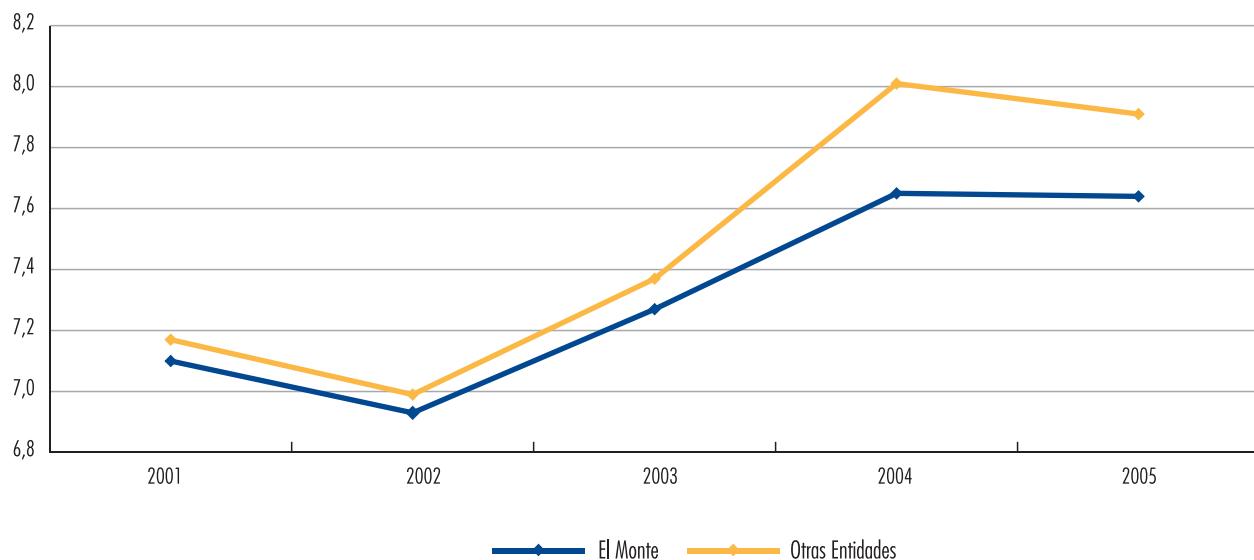


	2001	2002	2003	2004	2005
El Monte	8,21	8,15	7,79	7,96	7,94
Otras Entidades	8,00	7,90	7,82	8,00	7,99

## Rapidez

Medida como el tiempo de espera transcurrido hasta recibir atención y la transferencia a otros interlocutores. También se considera la actitud del empleado y si se adopta alguna medida para reducir el número de clientes en espera. Se obtiene

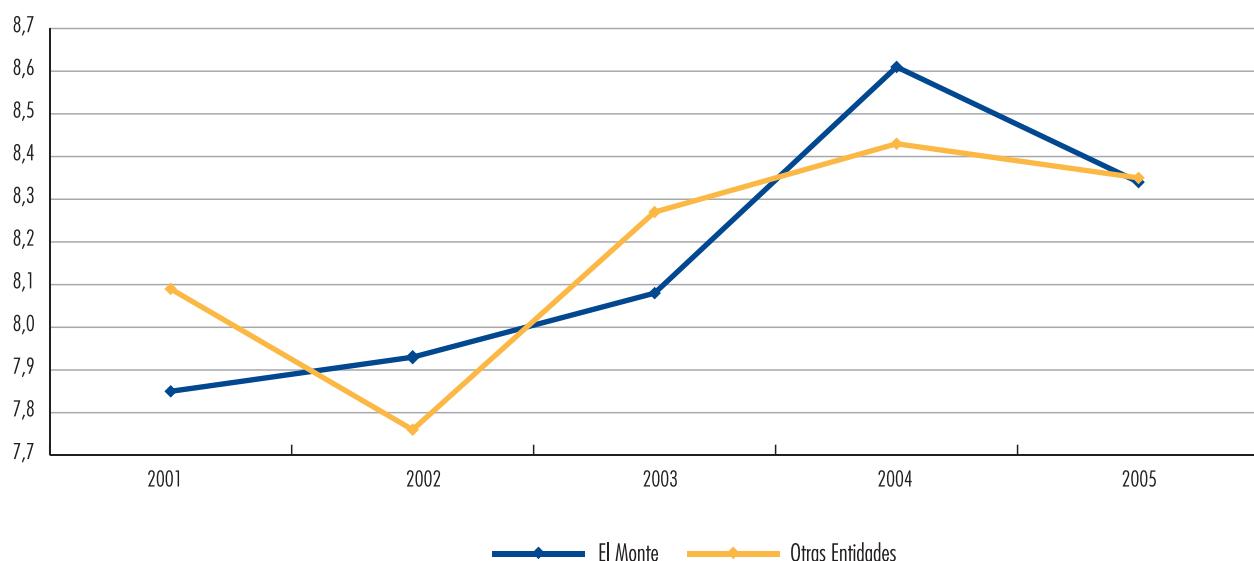
como promedio de los parámetros: tiempo de espera en caja, tiempo de espera para atención personalizada y tiempo de desarrollo de la entrevista.



## Trato

Medido como la forma en que el cliente se siente atendido por el personal de oficina. Se obtiene como promedio de

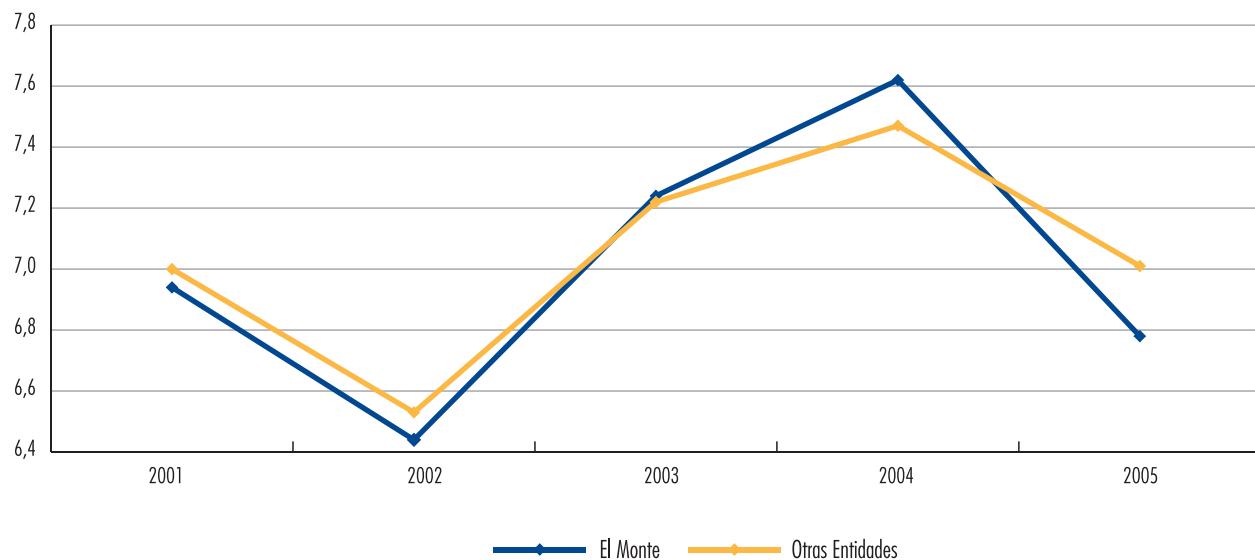
los parámetros: amabilidad e interés, presentación personal, claridad de las explicaciones y privacidad.



## Explicación de productos

Los empleados deben conocer y explicar de forma espontánea los puntos fundamentales por cada producto. Este indica-

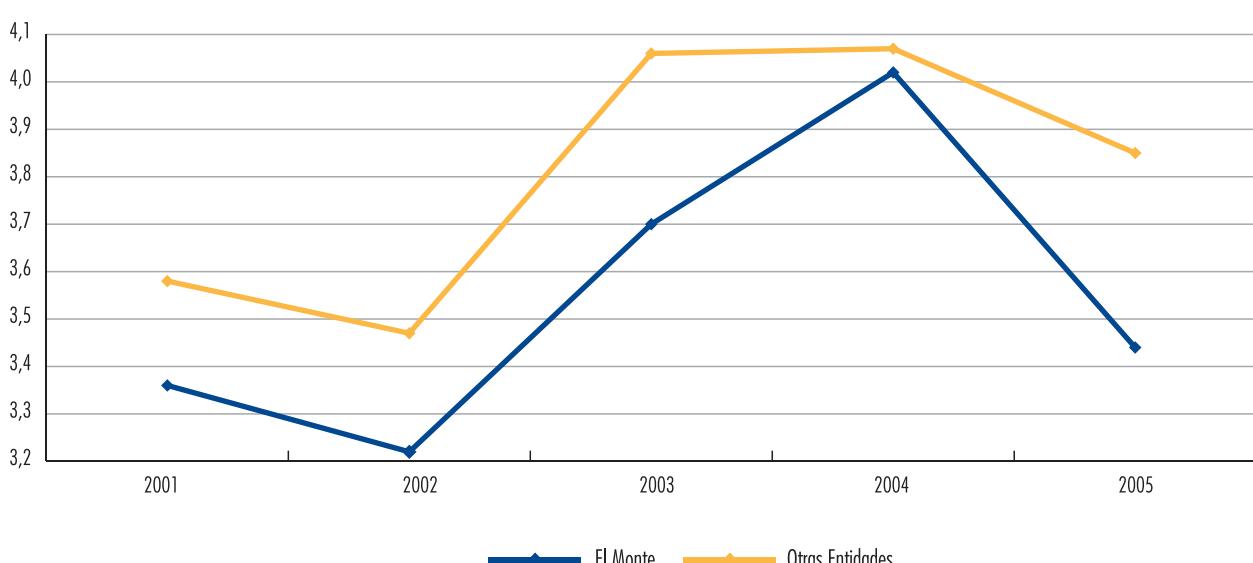
dor se obtiene como promedio de los parámetros: Indagación específica de cada producto y aspectos explicados.



## Técnicos comerciales

La capacidad comercial mide el interés de los empleados en aprovechar la entrevista para intentar captar al cliente. Se obtiene como promedio de los parámetros: venta

institucional, determinación del perfil del cliente, intento de cierre de venta, entrega de soporte escrito y venta cruzada.



	2001	2002	2003	2004	2005
El Monte	3,36	3,22	3,70	4,02	3,44
Otras Entidades	3,58	3,47	4,06	4,07	3,85



## EVALUACIÓN SEGÚN EL MODELO EFQM (CSR 3)

Para medir la calidad de la gestión interna que soporta el funcionamiento sostenido de la Caja, durante el año 2005 se ha realizado la segunda evaluación conforme al Modelo de Excelencia Europeo de la EFQM, enmarcado dentro del proyecto EXCELCA promovido por la CECA y en el que han participado otras 19 entidades. La puntuación final obtenida sitúa a El Monte claramente en el promedio de las cajas evaluadas.

El modelo normativo EFQM fue establecido en 1988 y

tiene como concepto fundamental la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial. Este modelo es sumamente exigente y aunque utiliza una escala 0 a 1.000 puntos, el límite "utópico", ya en el entorno de los 400 puntos se encuentran empresas receptoras de reconocimientos públicos y premios a la excelencia en la gestión.

	El Monte	Media Sector	Máximo del Sector	Mínimo del Sector	Posición Ranking Sector
Total Puntos EFQM	399	398	578	213	8
Agentes	183	183	275	103	8
Resultados	216	216	303	105	8

## SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Código de Conducta y Responsabilidad Social determina la potenciación de la figura del Defensor del Cliente, denominado Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones. Su finalidad es la defensa y protección de los intereses y derechos de los clientes, asegurando también que su interacción con la Caja se desarrolle siempre conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca (PR8). Su Reglamento le dota de autonomía funcional, libertad de criterio y capacidad de emitir resoluciones vinculantes para la Caja hasta un importe de 60.000 euros. De forma complementaria a la actuación del Servicio y en ánimo de una mayor agilidad, las oficinas y gerentes de la Caja están facultadas para resolver una reclamación, dentro de determinados límites y sin tramitación formal.

Este Servicio recibe todas las manifestaciones de insatisfacción, bien sean "quejas" que sólo requieren respuesta, o bien "reclamaciones" que incluyen una petición de compensación económica. La recepción es sumamente flexible: directamente ante el Servicio, correo postal, internet o entrega del impreso al efecto en cualquier oficina de la Entidad. El plazo máximo establecido para la resolución de cada queja o reclamación, quince días desde su fecha de entrada, es sustancialmente inferior al plazo de sesenta días establecido por la normativa vigente.

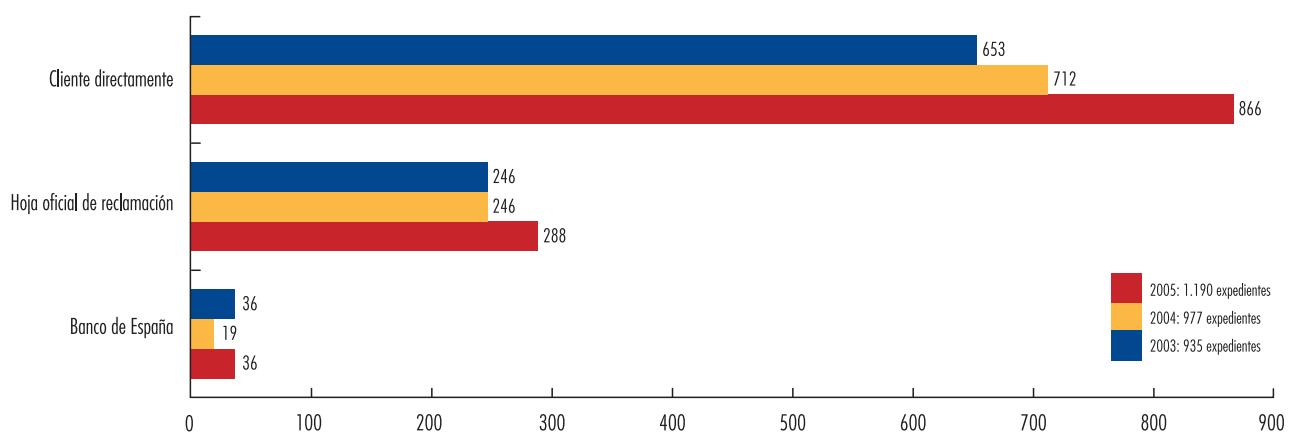
La autonomía de las decisiones se refuerza con la obligación de aportación de documentación desde los departamentos u oficinas afectados en un plazo no superior a cinco días, siendo el silencio favorable al reclamante, ya que el responsable del Servicio está facultado para admitir como ciertos los hechos alegados por el cliente si no recibe una respuesta interna en ese plazo.

Los clientes que no consideren satisfactoria la resolución emitida tienen la posibilidad de acudir en segunda instancia al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios adscrito al Banco de España, de lo cual son debidamente informados.

### Datos significativos

En 2005 se han tramitado, resuelto y ejecutado 1.190 expedientes, un 20 por ciento más de los tramitados en el año 2004, treinta y seis de los cuales provinieron del Banco de España. El aumento en el número de expedientes remitidos por esta institución -19 en 2004- refleja el mejor conocimiento de esta instancia, cada vez más generalizado entre los clientes del sector financiero.

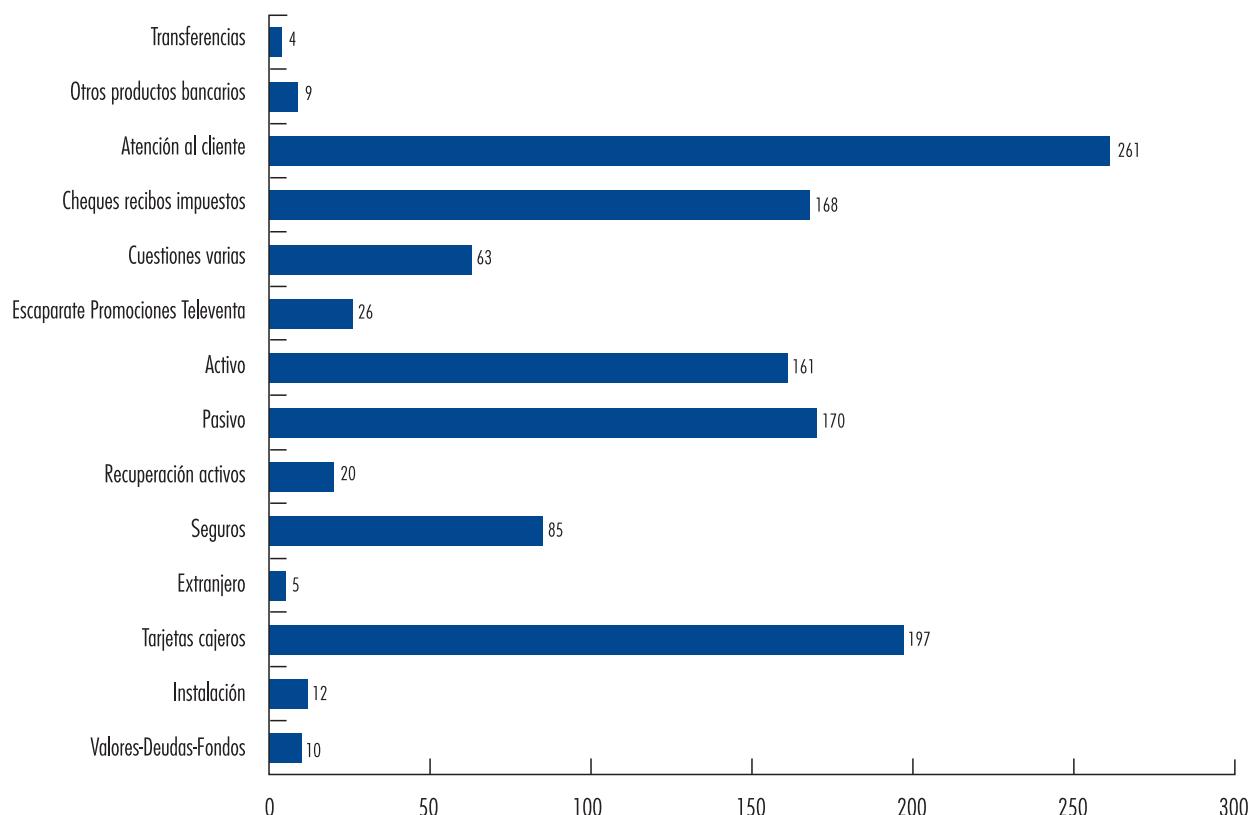
## Número de expedientes gestionados, según procedencia



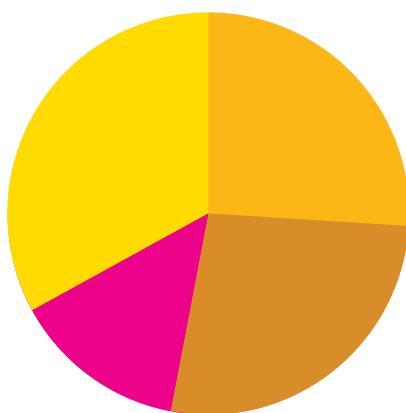
## Resoluciones elevadas al Banco de España y resolución final

	2005	2004	2003
Archivo de expediente	11	4	13
Buena práctica bancaria	15	11	12
Allanamiento de la Entidad	1	1	4
Mala práctica bancaria	7	0	3
Pendiente de resolución	2	1	0
<b>Subtotales</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>32</b>
Sin pronunciamiento	0	2	4
<b>Totales</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>36</b>

## Expedientes según la causa de la reclamación



## Quejas y reclamaciones según su resolución



- Quejas con resolución favorable al cliente **407** (33%)
- Quejas con resolución no favorable al cliente **304** (26%)
- Reclamaciones con resolución favorable al cliente **317** (27%)
- Reclamaciones con resolución no favorable al cliente **162** (14%)

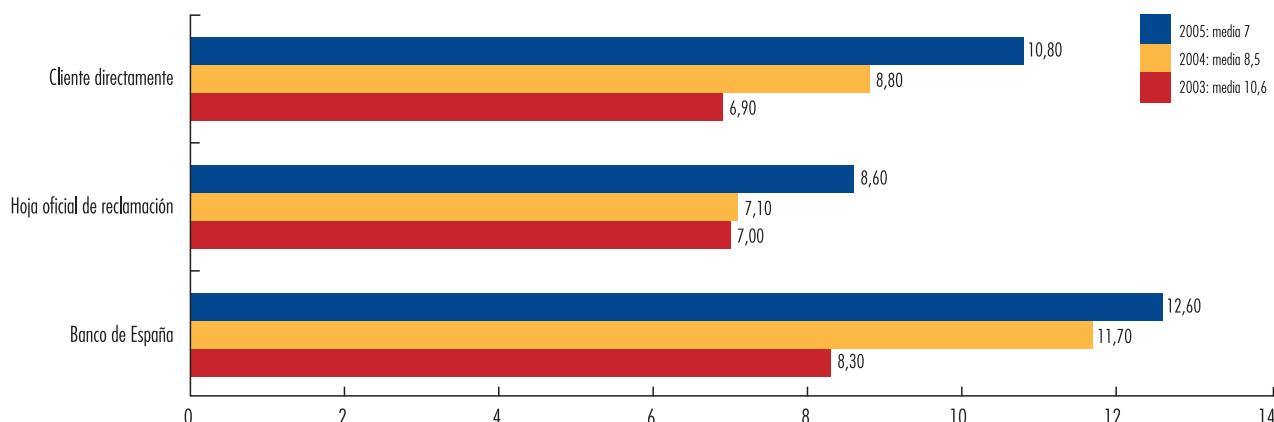
Durante 2005 el Servicio ha resuelto a favor de los demandantes el 60 por ciento de las quejas y reclamaciones presentadas, asumiendo un quebranto económico directo por importe de 142.951 euros.

Tipología de las Quejas y Reclamaciones	Número	Importe indemnizado (miles de euros)
Cheques, recibos e impuestos	168	35
Tarjetas y Cajeros	197	11
Servicios de cobro y pagos	2	9
Productos de Activo	161	11
Productos de Pasivo	169	35
Valores y Seguros	96	3
Otros	397	39
<b>Total</b>	<b>1.190</b>	<b>143</b>

Más allá del cumplimiento del período reglamentario de respuesta en quince días, el Servicio se ha propuesto reducir el tiempo utilizado en la resolución de las reclamaciones. Para 2005 se estableció el objetivo de que el tiempo medio de respuesta no fuese superior a 9,5 días desde la recep-

ción de la reclamación, un día menos que el tiempo medio logrado en 2004. Este objetivo se ha cumplido satisfactoriamente, registrándose un tiempo medio de respuesta incluso inferior, 7 días, a pesar de que ha sido más elevado el número de quejas y reclamaciones recibidas.

## Días empleados en la resolución de reclamaciones (promedio)

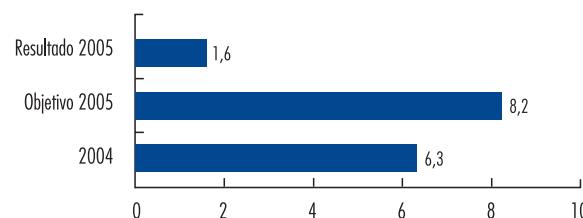


El Servicio cuenta con el Certificado de Calidad Aenor ISO 9001:2000, cuya revisión anual conlleva una auditoría interna y externa, así como el cumplimiento fiel de las obliga-

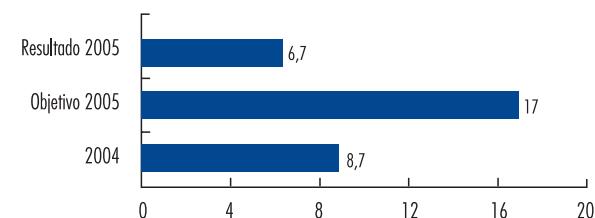
ciones contraídas con cada uno de sus clientes y con Aenor. Los siguientes cuadros muestran el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

### Sistema gestión de calidad

#### Expediente fuera de plazo (porcentajes)



#### Partes de no conformidad (porcentajes)



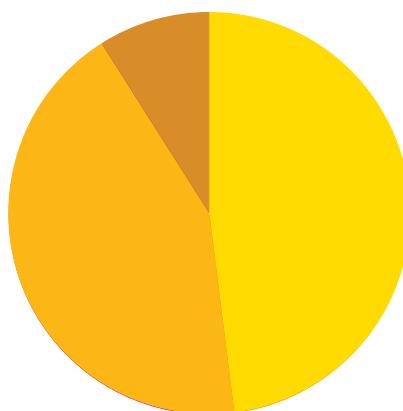
### Opinión del cliente

El contraste entre la actividad del Servicio y las expectativas de los clientes se realiza mediante encuestas de satisfacción, la última de las cuales se ha realizado en 2005 siendo analizadas 270 reclamaciones de las 1.190 recibidas y resueltas, un 23 por ciento del total.

Además de la satisfacción que, en general, muestran por la celeridad de la respuesta, es apreciable también que la conformidad (126 casos) o disconformidad (24 casos)

con la resolución parece estar relacionada con el propio tiempo de respuesta. Así, se muestran conformes con la resolución el 73 por ciento de los clientes que consideran que la respuesta ha sido más rápida de lo esperado y el 46 por ciento de los clientes conformes con el tiempo de respuesta, porcentajes que decaen a sólo el 21 por ciento entre los clientes que reciben una respuesta más lenta de lo que habían esperado.

### Tiempo de respuesta a la reclamación



- Más rápido de lo esperado **126** (48%)
- Conforme a lo esperado **114** (43%)
- Más lento de lo esperado **24** (9%)

**ALFONSO FRAILE.**

120 personajes nº 7, 1978.  
Técnica mixta. 130 x 110 cm.

**5****EL EQUIPO HUMANO DE  
EL MONTE**



## RASGOS GENERALES DE LA PLANTILLA

Las personas que integran la plantilla de El Monte son el soporte de su ventaja competitiva y encarnan la imagen última que es trasladada a la sociedad, en un sector donde los recursos humanos y la excelencia profesional resultan cruciales en la calidad del servicio y la vinculación del cliente. El Código de Conducta establece los principios que rigen la relación con los trabajadores - respeto, equidad, dignidad y cortesía-, asumiéndose firmes valores corporativos orientadores de la actividad de todos los empleados: responsabilidad, eficiencia, profesionalidad, calidad, honradez y ética en la gestión, mejora y formación continua.

El cumplimiento de estos principios facilitó la adhesión efectiva de El Monte al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2004, a la vez que se vieron reforzados por ésta. También es una máxima de El Monte el mantenimiento y la creación de empleo estable y la contención de la temporalidad. A lo largo de 2005 se ha contado con un promedio de 2.576 personas frente a 2.502 en 2004, de las cuales sólo un 10% dispone de contratos temporales, normalmente motivados por sustituciones o cargas de trabajo singulares. Por otra parte, en 2005 se han contratado 8.489 días de trabajo a través de Empresas de Trabajo Temporal.

## DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES A 31/12/2005 (LA1)

### Empleados con contratos indefinidos

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Jubilados parciales*	Total
Sevilla	1.231	17	60	1.308
Huelva	432	4	46	482
Otras provincias andaluzas	306	1	8	315
<b>Total Andalucía</b>	<b>1.969</b>	<b>22</b>	<b>114</b>	<b>2.105</b>
Castilla La Mancha	74		4	78
Extremadura	44		1	45
Madrid	31		1	32
Barcelona	34			34
Gerona	2			2
<b>Total El Monte</b>	<b>2.154</b>	<b>22</b>	<b>120</b>	<b>2.296</b>

\*Trabajadores con reducción de su jornada laboral a partir de los 60 años.

### Empleados con contratos temporales

	Eventuales			Interinos	Otros
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo	Tiempo completo
Sevilla	15	9	24	50	4
Huelva	12	40	52	18	1
Otras provincias andaluzas	57		57	23	
<b>Total Andalucía</b>	<b>84</b>	<b>49</b>	<b>133</b>	<b>91</b>	<b>5</b>
Castilla-la Mancha	6		6	1	
Extremadura	5		5	5	
Madrid	4		4	4	
Barcelona	4		4	9	
Gerona	1		1		
<b>Total El Monte</b>	<b>104</b>	<b>49</b>	<b>153</b>	<b>110</b>	<b>5</b>



### Evolución del empleo indefinido durante 2005 (LA2, INT 2)

	Altas	Bajas	Creación de empleo
Sevilla	47	15	32
Huelva	14	7	7
Otras provincias andaluzas	28	2	26
<b>Total Andalucía</b>	<b>89</b>	<b>24</b>	<b>65</b>
Castilla La Mancha	18	1	17
Extremadura	9	0	9
Madrid	3	0	3
Barcelona	10	1	9
<b>Total El Monte</b>	<b>129</b>	<b>26</b>	<b>103</b>

La rotación de empleados se mantiene en niveles muy bajos, 0,68 por ciento durante 2005.

El Convenio Colectivo del sector Cajas de Ahorro establece dos grupos profesionales, diferenciando las actividades propias de la actividad financiera (Grupo I) de los servicios auxiliares ajenos a la operativa de la

Caja (Grupo II). En cada grupo se establecen los niveles retributivos que determinan las remuneraciones básicas: trece niveles salariales en el Grupo Profesional I y cinco en el Grupo Profesional II.

### Distribución de la plantilla a 31/12/2005, según niveles profesionales y sexos (LA11, INT7)

Empleados indefinidos	Hombres	Mujeres	Total 2005	Total 2004
Presidencia y Dirección	3	1	4	3
Grupo I -Nivel I – V	652	86	738	683
Grupo I -Nivel VI – X	628	422	1.050	1.030
Grupo I -Nivel XI – XIII	159	292	452	420
Grupo II -Nivel I –V	34	19	53	57
<b>Total Grupos I y II</b>	<b>1.476</b>	<b>820</b>	<b>2.296</b>	<b>2.193</b>

Empleados temporales	Hombres	Mujeres	Total 2005	Total 2004
Grupo I -Nivel II	1	0	1	1
Grupo I -Nivel XI - XIII	94	167	261	382
Grupo I -Nivel I - V	1	1	2	0
<b>Total Grupos I y II</b>	<b>96</b>	<b>168</b>	<b>264</b>	<b>383</b>

### Presencia de empleados con discapacidad

#### Empleados con discapacidad

	Hombres	Mujeres	Total 2005	Total 2004
Grupo I -Nivel IV - V	5	0	5	4
Grupo I -Nivel VI - X	9	3	12	9
Grupo I -Nivel XI - XIII	1	1	2	1
Grupo II -Nivel I -V	3	3	6	6
<b>Total Grupos I y II</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>20</b>



En la legislación vigente se establece una cuota de reserva equivalente al 2% del total de la plantilla en favor de trabajadores con discapacidad, si bien el RD 27/2000 permite la utilización de determinadas medidas alternativas al empleo directo de estos trabajadores, mediante aportaciones a entidades reconocidas orientadas a su integración laboral. El porcentaje de personas con discapacidad con respecto a la plantilla total ha sido del 1,08 por ciento en 2005, algo superior al del ejercicio anterior, cumpliéndose la obligación legal mediante las medidas complementarias que se muestran en la

tabla siguiente. No obstante, el Plan de Inserción para Personas Discapacitadas, aprobado por el Consejo de Administración a finales de 2005 y soportado también en un Acuerdo Laboral, hace firme el compromiso de superar la obligación legal, hasta alcanzar un porcentaje del 3% en el horizonte de tres años, cubriendo al menos dos tercios de este porcentaje mediante contratación directa. Para ello se incorporarán a la plantilla un mínimo de 10 personas con discapacidad cada año, entre 2006 y 2008, complementando esta actuación con las medidas ya mencionadas.

#### Medidas complementarias al empleo directo de personas con discapacidad

Proyecto	Dotación (euros)	Beneficiarios
Convenio con FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual) para la dotación de infraestructuras y servicios a centros en las provincias de Cáceres y Badajoz.	300.000	550
Equipamiento de los centros de menores de la Asociación de Minusválidos Físicos "El Saliente" (Almería).	42.992	2
Puesta en marcha de la Unidad de Día para personas con discapacidad en La Rinconada (Sevilla).	60.000	n.d.
Convenio de colaboración de la Fundación El Monte con la Asociación para el Desarrollo y la Enseñanza de la Personas con Discapacidad Intelectual del Aljarafe (Sevilla) para cubrir sus necesidades formativas y laborales.	60.000	46

## EMPLEO FEMENINO

El porcentaje de mujeres empleadas –un 37,04% sobre el total de la plantilla y algo superior al promedio del sector financiero- responde a razones históricas y a una baja rotación de la plantilla. No obstante, en los últimos años se está produciendo una incorporación más intensa de mujeres que se conjuga con jubilaciones que afectan sobre todo al colectivo masculino, con lo cual se eleva progresivamente el grado de presencia femenina en la plantilla. El 57 por ciento de los 254 nuevas incorporaciones producidas en los dos últimos años fueron ocupados por mujeres (145 empleos), dentro de una tendencia que debería conducir a la paridad antes del final de la presente década.

También en los puestos de mayor cualificación es percep-

tible un paulatino crecimiento de la presencia de la mujer. Resulta especialmente significativo que en 2004 la Dirección General fue ocupada por primera vez por una mujer en el sector de las Cajas de Ahorros.

Con el fin de elevar la presencia femenina en puestos de responsabilidad, El Monte puso en práctica un "Plan de Acción Positiva y de Igualdad de Oportunidades", que ya en 2004 produjo resultados visibles con la designación de tres mujeres como gerentes de zona –responsables de grupos de oficinas- por primera vez en la trayectoria de la Caja. Los compromisos de esta política han continuado materializándose en 2005, durante el cual han promocionado de puesto o han ascendido un total de 120 empleadas.

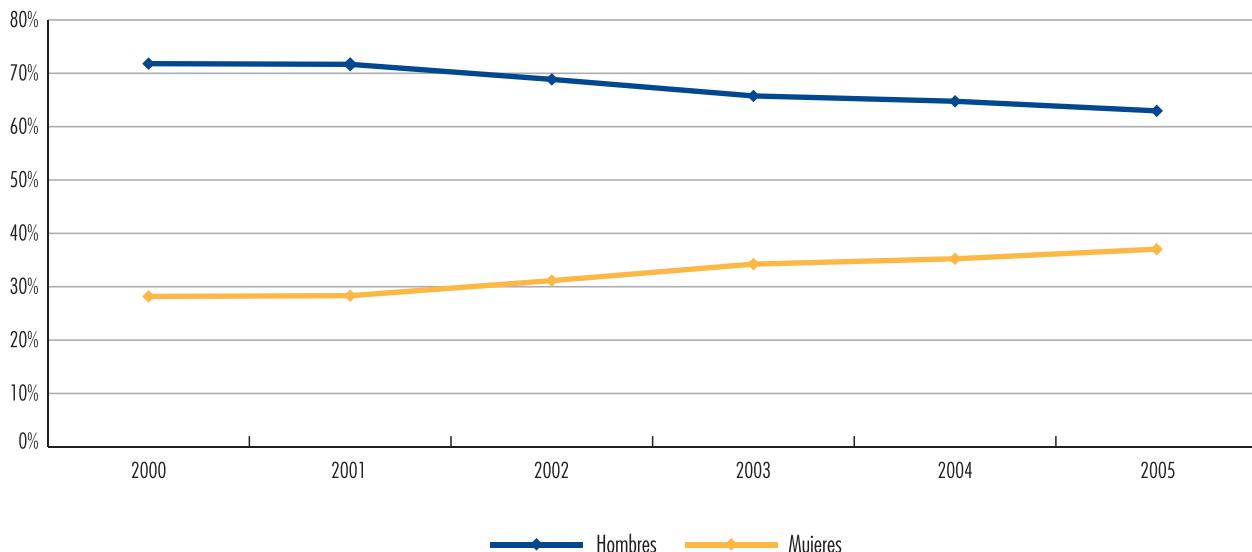
#### Presencia femenina\*

	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Hombres	62,96%	64,76%	65,76%	68,86%	71,68%	71,81%
Mujeres	37,04%	35,24%	34,24%	31,14%	28,32%	28,19%

\*No incluye jubilados parciales ni eventuales e interinos.



## Distribución de la plantilla según sexos



## PROCESOS DE SELECCIÓN Y PROMOCIÓN

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de El Monte establece claramente que las políticas de Recursos Humanos han de regirse por los principios de universalidad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades (3.19 y LA 16). En atención a ello se realizan procesos de selección y de promoción públicos, transparentes y rigurosos, con participación de los representantes de los trabajadores.

Los procedimientos de selección de personal e ingreso más habituales son los siguientes:

- **Concurso-oposición externo**, para la cobertura de plazas administrativas, mediante convocatorias provinciales para conservar el arraigo de los empleados. El Tribunal de Oposiciones tiene una composición paritaria de los representantes de los trabajadores y de la empresa. Las personas que habiendo aprobado no obtienen plaza se incorporan a una bolsa de contratación, desde la que se suplen las sustituciones y otras contrataciones temporales.

- **Plan Inserta**, destinado a los estudiantes de la Universidad de Huelva matriculados en los últimos cursos de carreras relacionadas con el ámbito financiero. Este plan facilita la compatibilidad de la formación académica con las prácticas empresariales.

- **Becas de prácticas**, mediante las que se atienden las demandas de estudiantes de Formación Profesional para realizar su formación práctica en oficinas.

- **Plan de carrera de directores y mandos intermedios**, con reserva de un porcentaje de las plazas para empleados con contrato indefinido, sometiéndose a selección externa las restantes.

- **Curso de subdirectores**, destinado al personal que desea promocionar a este puesto, si bien se recurre a la selección externa en ausencia de candidatos.

## FORMACIÓN

Para El Monte, la adecuada formación de su plantilla constituye uno de los pilares de su crecimiento y competitividad. (LA17, HR8). Por ello, mediante los planes de formación de carácter anual se garantiza el acceso al aprendizaje permanente,

respetando las premisas de voluntariedad, política de esfuerzos compartidos, descentralización, compatibilización de vida familiar y atención a colectivos con necesidades especiales.

	2005	2004
Inversión en formación (euros)	1.097.283	1.253.108



## Evolución de la formación

	2005	2004	2003	2002
Acciones formativas	73	73	62	56
Participantes	11.154	11.280	6.351	5.824
Horas de formación	183.344	198.615	172.030	168.204

## Tipología de los cursos de formación

- ▶ Presencial, desarrollada por la Escuela de Formación en instalaciones descentralizadas
- ▶ En el puesto de trabajo
- ▶ En régimen de tutoría
- ▶ A distancia, mediante la intranet corporativa
- ▶ Externa
- ▶ Oficina de formación, en el contexto similar al del puesto de trabajo

## Materias incorporadas en el Plan de Formación

- ▶ Evolución del negocio. Nuevos productos.
- ▶ Desarrollo de habilidades directivas y de liderazgo.
- ▶ Calidad, atención al cliente y cultura corporativa.
- ▶ Responsabilidad Social Corporativa y código de conducta.
- ▶ Análisis, concesión y seguimiento de riesgo.
- ▶ Prevención del blanqueo de capitales.
- ▶ Prevención, control y seguimiento de la morosidad.
- ▶ Desarrollo de habilidades comerciales.
- ▶ Operatoria y aplicaciones ofimáticas.
- ▶ Formación de oposiciones internas.
- ▶ Perfeccionamiento profesional.
- ▶ Formación y reciclaje de monitores internos.
- ▶ Acciones específicas de carácter singular.
- ▶ Formación en igualdad de oportunidades.
- ▶ Formación en prevención de riesgos laborales.

La combinación de medios de formación facilita la flexibilidad horaria, la utilización de acciones formativas internas y externas y la combinación de la formación presencial con la formación a distancia y en el puesto de trabajo. Adicionalmente, los empleados pueden acceder

a la oferta formativa del Instituto de Estudios El Monte, con una bonificación de hasta el 50 por ciento del precio de los cursos, que se hace extensiva a otras escuelas de negocios ubicadas en las provincias donde está implantada la Caja.

## Distribución de la formación según su finalidad, número de participantes y tipo de horario (LA 9)

Módulos formativos	Número acciones formativas	Participantes	Horas en la jornada laboral	Horas fuera de la jornada laboral	Horas a distancia	Horas totales
Técnicas bancarias	29	5.250	11.632	11.360	55.467	78.459
Promociones	7	306	36.173	1.845	0	38.018
Desarrollo área negocio	1	57	285	969	0	1.254
Expansión geográfica	1	25	750	400	375	1.525
Comercial	6	612	2.910	826	14.400	18.136
Mejora sist. Informáticos	15	222	250	1.486	1.440	3.176
Habilidades directivas	4	905	1.008	2.824	476	4.308
Prevención riesgos laborales	4	3.447	1.493	0	19.806	21.299
Otros	6	330	408	15.907	855	17.170
<b>Totales</b>	<b>73</b>	<b>11.154</b>	<b>54.909</b>	<b>35.616</b>	<b>92.819</b>	<b>183.344</b>



# CONDICIONES DE TRABAJO

El Acuerdo de Condiciones de Trabajo, vigente desde 2002, incluye a la totalidad de la plantilla y mejora en algunos aspectos lo establecido en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro (LA3). Además, El Monte se ha comprometido en el Código de Conducta y Responsabilidad Social a que el trato con las personas empleadas se realice de forma digna, con respeto, igualdad y cortesía, de forma que ninguna de ellas sea sometida, bajo ningún concepto, a hostigamiento físico, psicológico, verbal, racial, degradante o intimidatorio (HR4). Consecuentemente, en El Monte está prohibida la utilización de amenazas, la discriminación y el abuso de poder o autoridad.

Mediante diversos protocolos y medidas se asegura no sólo la igualdad de oportunidades y la formación y desarrollo profesional de las personas, sino también su libertad de asociación, la protección contra prácticas de acoso laboral y sexual, la contratación a tiempo parcial y la extensión de la flexibilidad de horarios. Los sistemas de prevención, seguridad e higiene se centran especialmente en la ergonomía y la erradicación del estrés laboral (INT1).

Las modificaciones de las condiciones de trabajo no son frecuentes, pero cuando tienen lugar se negocian bien particularmente con el empleado o bien con el comité de empresa de la Caja (LA13).

El Monte se adapta a las nuevas formas de relaciones sociales, extendiendo los beneficios de nupcialidad convencionales –gratificación económica y un período vacacional- a las parejas de hecho inscritas en el registro correspondiente. También se preocupa por garantizar la igualdad profesional de los trabajadores, sin que existan distinciones salariales por razón de sexo en un mismo nivel profesional (INT6), y presta una especial atención a la motivación de los empleados, incluyéndose en la política de remuneración dos tipos de incentivos variables, en función de factores cualitativos y cuantitativos, y de los distintos niveles profesionales y áreas de la empresa (3.5).

## Incentivos profesionales

1. Plus de Mando, específico para los responsables de departamentos en los servicios centrales, con una valoración anual de diversos factores cualitativos.
2. Plan de Incentivación. Variable Anual, dirigido a directores, subdirectores de oficinas, comerciales y a equipos completos de las mejores sucursales de la red comercial.

## Principales prestaciones sociales (LA12)

### Ayudas

Formación de hijos de empleados

Guardería

Estudios de empleados

### Anticipos

Atención de necesidades parenterias

### Préstamos

Adquisición de vivienda habitual

Cambio de vivienda habitual

Préstamo social para atenciones varias

### Seguros y gratificaciones

Seguro médico privado

Seguro de vida y accidentes

Gratificación por cumplimiento de 25 años de antigüedad; nupcialidad; natalidad o adopción

### Previsión social

Jubilación (complementos de la pensión,- general y especial-.

Pensión de invalidez

Pensiones mínimas de jubilación

Complementos pensiones de viudedad y orfandad

Además de las medidas anteriormente mencionadas, los trabajadores pueden disfrutar también de ventajas con respecto a tarjetas de crédito de la Entidad, cuenta de nómina... etc. Estas medidas se completan con la existencia de un ser-

vicio de atención al partícipe, integrado en el Departamento de Recursos Humanos y destinado a atender y tramitar las consultas que formulan los empleados sobre el fondo de pensiones.

## Plan de pensiones

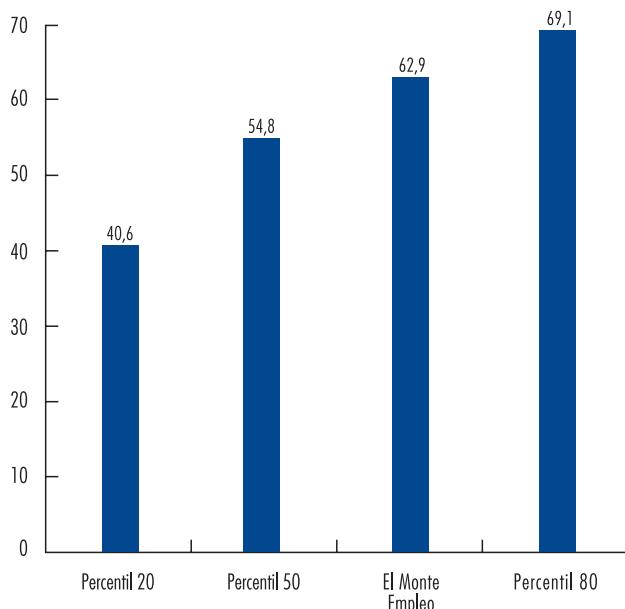
Los compromisos de pensiones de los empleados de El Monte están exteriorizados a través de Monte Empleados Fondo de Pensiones, que es gestionado por Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. –Caser-. Su cartera está compuesta por títulos de renta variable y renta fija (pública y privada) y el valor del patrimonio gestionado ascendía a 118.795 miles de euros al final del ejercicio 2005.

A propuesta de la compañía gestora, la Comisión de Control del Fondo encargó a Analistas Internacionales de Sostenibilidad (AIS) un análisis de la cartera a 31 de diciembre 2005 desde la perspectiva de la sostenibilidad o del comportamiento responsable de los emisores de los títulos. Dicho estudio se ha realizado utilizando la metodología de Siri Co, mediante la que se evalúa el nivel de transparencia, las políticas y los sistemas de gestión aplicados por los emisores de los títulos a sus principales grupos de interés en siete áreas de análisis diferenciadas: ética empresarial, comunidad, gobierno corporativo, clientes, empleados, medioambiente y proveedores.

Los resultados obtenidos se contrastan con los datos de que dispone Siri Co. sobre 1.000 empresas que constituyen el 80% de la capitalización de MSCI World (Morgan Stanley Capital Index). La calificación obtenida por cada compañía cuyos títulos forman parte del Fondo permite obtener su rating de sostenibilidad para cada valor de renta fija privada y cada valor de renta variable. En el caso de los títulos de renta fija pública el rating se toma de un análisis del riesgo país en sostenibilidad, para el que se han evaluado 119 países a través de 25 indicadores de sostenibilidad.

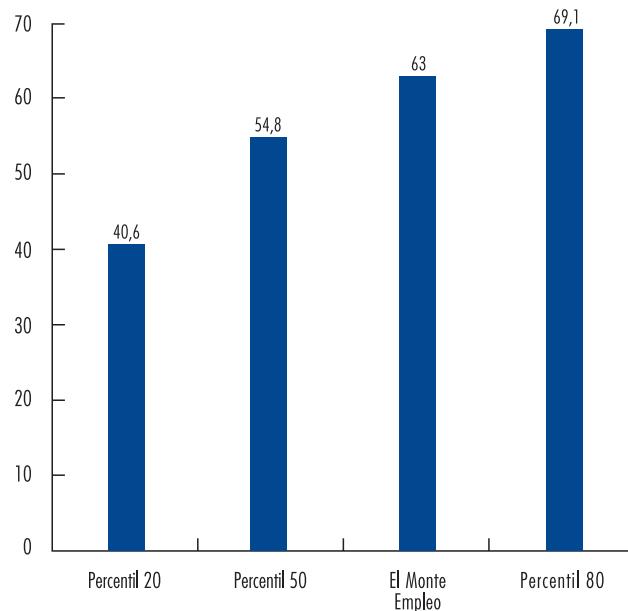
El rating en sostenibilidad o comportamiento responsable de Monte Empleados Fondo de Pensiones, o más precisamente el del conjunto de los emisores de los títulos que componen su cartera, es de 62,9 en una escala de 0 (mínimo) a 100 (máximo). Esta valoración se encuentra en un percentil superior al 50% e inferior al 80% para el universo de compañías analizadas.

### Rating de sostenibilidad del Fondo de Pensiones de empleados de El Monte

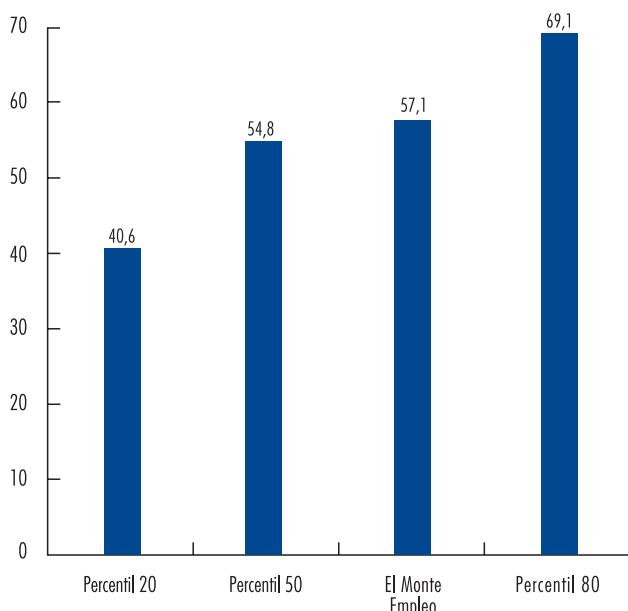


La desagregación según la naturaleza de los títulos que componen el Fondo se muestra en los gráficos siguientes, donde pueden observarse que los rating correspondientes a renta variable (63,0), renta fija privada (57,1) y renta fija pública (75,2) se encuentran por encima de los valores promedio obtenidos por las empresas o países que sirven de referencia para la construcción de este rating.

### Renta Variable El Monte Empleo

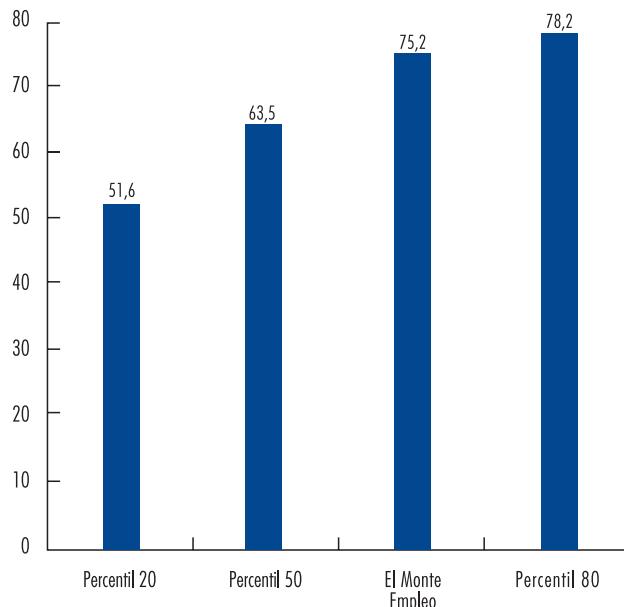


### Renta Fija Privada El Monte Empleo





## Renta Fija Pública El Monte Empleo



El rating otorgado por AIS no contempla la rentabilidad de la empresa emisora de los títulos, sino su comportamiento sostenible de acuerdo con la metodología utilizada, y, en consecuencia, el comportamiento sostenible del Fondo. Por tanto, este rating debe considerarse como un seguro contra riesgos de sostenibilidad.

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. PLAN DE ACCIÓN POSITIVA

La igualdad de oportunidades es una premisa básica en la política laboral de la Caja, comenzando en los procesos de selección y continuando a lo largo de toda la vida laboral de los trabajadores, en todos los ámbitos de la formación, promoción y retribuciones (LA10).

En este sentido, ha desplegado órganos y procedimientos específicos, como la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades, el Protocolo de Igualdad y la intervención, cuando es necesario, de los Agentes de Igualdad, todo ello complementado con formación específica para el equipo directivo de la Entidad. Desde 2002, El Monte viene aplicando el Plan de Igualdad de Oportunidades, diseñado para identificar y eliminar posibles situaciones de desigualdad entre hombres y mujeres, y para establecer medidas adecuadas que favorezcan la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida profesional. Este sistema se reforzó en diciembre de 2004 con el Plan de Acción Positiva, específicamente destinado a la mejora de las oportunidades profesionales de la mujer, cuya redacción contó con el apoyo del Instituto de la Mujer Andaluz. El Monte es "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres" desde 2004, habiendo recibido este distintivo de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en reconocimiento al compromiso y a la aplicación del "Programa Óptima".

A finales de 2005 se produjo la firma del Protocolo de Acoso Sexual, tras un complejo proceso de definición, y la firma de un segundo Protocolo de Acoso Psicológico. Estos textos declarativos y procedimentales recogen todas las aspiraciones manifestadas por los representantes de las trabajadoras, entre ellas la participación en la investigación desde el inicio de cada caso y en la redacción de los informes resultantes.

### Principales actuaciones realizadas en 2005

- ▶ Nuevo enlace en el "8y5", asignado a la Comisión de Igualdad.
- ▶ Organización de una mesa informativa en Villasís, con motivo de la celebración del Día de la Mujer Trabajadora.
- ▶ Asistencia a las Jornadas de Defensa Legal, convocadas por el Programa Óptima.
- ▶ Planificación de un sondeo/cuestionario a la plantilla para conocer sus necesidades en materia de conciliación.
- ▶ Documento informativo para informar a la plantilla de todos sus derechos, permisos y condiciones en materia de maternidad, adopción, conciliación, etc.
- ▶ Protocolo de actuación para Víctimas de Violencia de Género.
- ▶ Asistencia de la Comisión a unas Jornadas de "Incorporación de la Igualdad de Oportunidades en la Gestión de Recursos Humanos en la empresa".
- ▶ Firma del Protocolo de Acoso Sexual y firma de un segundo Protocolo de Acoso Psicológico.
- ▶ Cumplimiento en sus tres cuartas partes del Plan de Acción Positiva del Programa Óptima.



## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Monte profundiza en el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral mediante la aplicación de prácticas adicionales que incluyen formación, diseño de puestos de trabajo, seguridad personal y protección en las situaciones de embarazo y lactancia. La gestión saludable del entorno de trabajo se materializa, entre otros extremos, en un diseño de oficina diáfana y abierta al cliente, y en la adopción de mobiliario y equipos de trabajo ergonómicamente adaptados, que proporcionan la máxima seguridad y confort a los empleados y clientes (PR1).

Durante 2005 no se ha producido ninguna incidencia ni

incumplimiento de la normativa española, que en sí misma incorpora las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a las prácticas de salud laboral (LA14). Los reconocimientos médicos voluntarios, de carácter periódico y abiertos a toda la plantilla, incluyen la vigilancia de la salud individual, el tratamiento y seguimiento de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el seguimiento de enfermedades comunes, el análisis de riesgo y seguimiento del personal sensible, incluidas embarazadas y lactantes, estudios de factores de riesgo cardiovascular, estudios de carga mental, vacunaciones preventivas y asistencia de urgencias.

### Principales actuaciones en 2005

- ▶ 49 evaluaciones de riesgos en centros y puestos de trabajo.
- ▶ Formación de 1.697 trabajadores sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Instalación de 493 equipos de trabajo para adaptación ergonómica de los puestos.
- ▶ Ejecución del simulacro anual de emergencias en la sede central de Villasís.
- ▶ Declaración de la empresa como libre de humos y prohibición de consumo de tabaco en todos los centros de trabajo, anticipando en seis meses la nueva normativa al respecto.
- ▶ Colaboración con la Universidad Pablo de Olavide para la realización de una tesis doctoral sobre el contrato psicológico.
- ▶ Redacción de un cuaderno técnico sobre factores psicosociales de riesgo.
- ▶ Colaboración con el grupo de trabajo de Prevención de Riesgos Laborales del Colegio de Psicólogos de Andalucía Occidental.

El registro y notificación de accidentes de trabajo se realiza conforme a la normativa española, mediante el sistema de declaración electrónica denominado delt@ (LA5). De forma complementaria se realiza un informe interno, con la participación de las unidades de Salud Laboral y de Prevención de Riesgos Laborales y el propio empleado o su superior inmediato, al que se incorpora la investigación sobre la causa y circunstancias del accidente y, en su caso, la sugerencia de medidas a adoptar para evitar su repetición.

La cifra de accidentes laborales es sumamente reducida, como es de esperar en una actividad de oficina que cuenta con el despliegue adicional de prácticas preventivas específicas. En 2005 se han registrado sólo 57 accidentes -10 menos que en 2004-, de los cuales 21 se produjeron in itinere; siendo el promedio de accidentes con baja en el puesto de trabajo de 0,9 por cada 100 personas empleadas (LA7). También es moderado el absentismo laboral debido a enfermedades comunes y accidentes laborales: apenas un 3,4% de las jornadas teóricas de 2005.

#### Accidentes laborales en 2005

	Con Baja	Sin Baja	Totales
Normales	13	23	36
Traslados trabajo-domicilio (In Itinere)	8	13	21
Totales	21	36	57

#### Accidentes laborales (porcentajes) 2005 2004 2003

Accidentes laborales (porcentajes)	2005	2004	2003
Normales	60	51	41
In Itinere	35	49	56
Recaída	5	0	3



### Absentismo debido a enfermedad y accidentes laborales

	Días no trabajados por enfermedad o accidente	Días laborables teóricos	Índice de Absentismo en 2005 (%)	Índice de Absentismo en 2004 (%)
Sevilla	11.959	364.532	3,3	3,1
Huelva	7.348	136.820	5,4	4,6
Otras provincias andaluzas	1.574	97.247	1,6	1,8
<b>Total Andalucía</b>	<b>20.881</b>	<b>598.599</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>
Castilla-La Mancha	774	21.968	3,5	2,3
Extremadura	258	13.589	1,9	2,8
Madrid	124	8.556	1,5	0,9
Barcelona	359	11.316	3,2	1,1
Gerona	0	42	0,0	-
<b>Total El Monte</b>	<b>22.396</b>	<b>654.028</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>

### Evolución de los índices de accidentabilidad

	2005	2004	2003	2002	2001
Frecuencia	8,07	8,70	6,07	5,80	5,41
Gravedad	0,06	0,05	0,03	0,02	0,05
Incidencia	14,27	13,6	10,20	9,74	9,10
Duración Media	7,40	6,41	18,18	14,18	15,94

Frecuencia: (nº total de accidentes / nº total de horas-hombre trabajadas) \* 10<sup>6</sup>

Gravedad: (nº de jornadas perdidas por accidentes / nº total de horas-hombre trabajadas) \* 10<sup>3</sup>

Incidencia: (nº total de accidentes normales1 / nº medio de personas expuestas) \* 10<sup>3</sup>

Duración media de las bajas: (nº de jornadas perdidas por accidentes / nº de accidentes con baja) = (I<sup>b</sup>/I<sup>a</sup>) \* 10<sup>3</sup>

Nota: no se incluyen los accidentes in itinere en el cálculo del Índice de Incidencias.

El Comité Intercentros de Seguridad y Salud articula la relación entre la Dirección y los representantes laborales (IA6). Este comité está compuesto por doce miembros y representa a la totalidad de la plantilla, debatiéndose en su seno todos los extremos derivados de la prevención de riesgos laborales (IA15). Dada su relevancia, la representación de la Caja descansa en directivos de alto nivel.

El día 1 de julio de 2005 El Monte se declaró "empresa libre de humos", estableciéndose la prohibición de fumar en

todos los centros de trabajo. Para una mejor adaptación a esta medida se realizó una campaña de comunicación y se subvencionaron los cursos de deshabituación del tabaco para todos aquellos empleados que lo solicitaron. Por otra parte, no existen políticas explícitas para la prevención del VIH/SIDA (IA8), debido a que se considera suficiente la intervención pública en este campo, si bien se aplican medidas profilácticas estrictas en las Unidades de Salud Laboral, ya que su personal podría estar directamente expuesto a un potencial contagio de este virus.



## COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN INTERNA

La comunicación interna (LA4) es una herramienta imprescindible para la construcción de la cultura corporativa y para facilitar la identificación de las personas con los fines y objetivos de la Caja. El principal medio utilizado es un periódico electrónico, denominado "8 y 5", que informa a toda la plantilla de las novedades internas y externas que afectan a El Monte y/o a sus empleados. Durante 2005 se publicaron 769 noticias, de las que el 28 por ciento estaban relacionadas con la Responsabilidad Social.

Este instrumento se completa con la redacción de circulares que actualizan el conocimiento sobre la política corporativa y difunden las modificaciones en las normas operativas; línea en la que se enmarca también la celebración anual de la Convención de Mandos, a la que asisten

el equipo directivo y los responsables de departamentos y oficinas.

Las actividades de comunicación se completan con el fomento de la participación de los empleados (3.10), que se favorece con diversos medios. En particular el Departamento de Recursos Humanos practica una política de "puertas abiertas", que permite realizar todo tipo de consultas y peticiones directamente. La dirección de este departamento se reúne frecuentemente con los representantes laborales, con el fin de analizar y debatir las demandas que hayan podido emerger de la plantilla o del propio Comité de Empresa, tal como ha sucedido en las negociaciones para la redacción del protocolo relativo al acoso sexual y psicológico, en el cual se incluye la garantía de ausencia de represalias para el denunciante (HR10).

### Principales canales de participación de los empleados

- ▶ Encuesta anual sobre la calidad del servicio interno y empresas colaboradoras, abierta a la proposición de medidas de mejora.
- ▶ Sistema de sugerencias a través de la intranet corporativa mediante un concurso mensual para mejora de procesos y circuitos ("Viva lo simple").
- ▶ Reuniones periódicas con los equipos de las oficinas y de los distintos departamentos.
- ▶ Acceso directo telefónico o por correo electrónico al Departamento de Recursos Humanos.
- ▶ Reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores.
- ▶ Equipos de mejora de procesos.



## DERECHOS Y GARANTÍAS SINDICALES

El Código de Conducta y Responsabilidad Social preserva el derecho de los trabajadores a afiliarse a la organización sindical que estimen conveniente y el derecho a la creación de nuevas organizaciones para la protección de sus intereses laborales y la negociación colectiva, sin más limitaciones que las prescritas por la ley (HR5). La actividad sindical, como no podría ser de otra forma, no conlleva, bajo ningún concepto, ningún tipo de discriminación en materia salarial, formativa, informativa o promocional hacia sus participantes, sin que se haya producido ninguna reclamación al respecto en 2005. El derecho de afiliación se complementa con el respeto escrupuloso al derecho a la huelga.

La totalidad de la plantilla está representada por dos organizaciones sindicales: Comfia-CC.OO. y UGT que cuentan con 84 y 6 representantes, respectivamente.

Estructura de la representación sindical	
	Comités de empresa      Delegados de personal
Almería	3
Badajoz	3
Barcelona	1
Cádiz	1
Ciudad Real	1
Córdoba	1
Granada	3
Huelva	2
Jaén	1
Madrid	1
Málaga	1
Sevilla	3
Toledo	1

La capacidad de acción de los representantes laborales está reforzada en El Monte mediante su participación en diversas comisiones y órganos, incluidos los Órganos de Gobierno.

Los representantes de los trabajadores reciben periódicamente información sobre la situación de la Caja, características de la plantilla, contrataciones, horas extraordinarias realizadas, cotizaciones a la Seguridad Social o absentismo, entre otros extremos y tal como recoge el Acuerdo de Condiciones de Trabajo vigente. Esta información complementa las reuniones periódicas con representantes de la Dirección para analizar situaciones o demandas de trabajadores (LA4 y LA13). Por otra parte, las secciones sindicales pueden difundir sus comunicados utilizando la intranet corporativa o los medios internos de distribución de documentación.

La apertura de cualquier expediente disciplinario es comunicada a la representación legal de los trabajadores y también a las secciones sindicales si el trabajador ofrece su conformidad. En su caso, se traslada copia del pliego de cargos con indicación de los hechos imputados, con el fin de que puedan formular las alegaciones que estimen oportunas, recibiendo finalmente por escrito las conclusiones del expediente y la sanción impuesta (LA4).

### Órganos y comisiones con presencia de representantes laborales

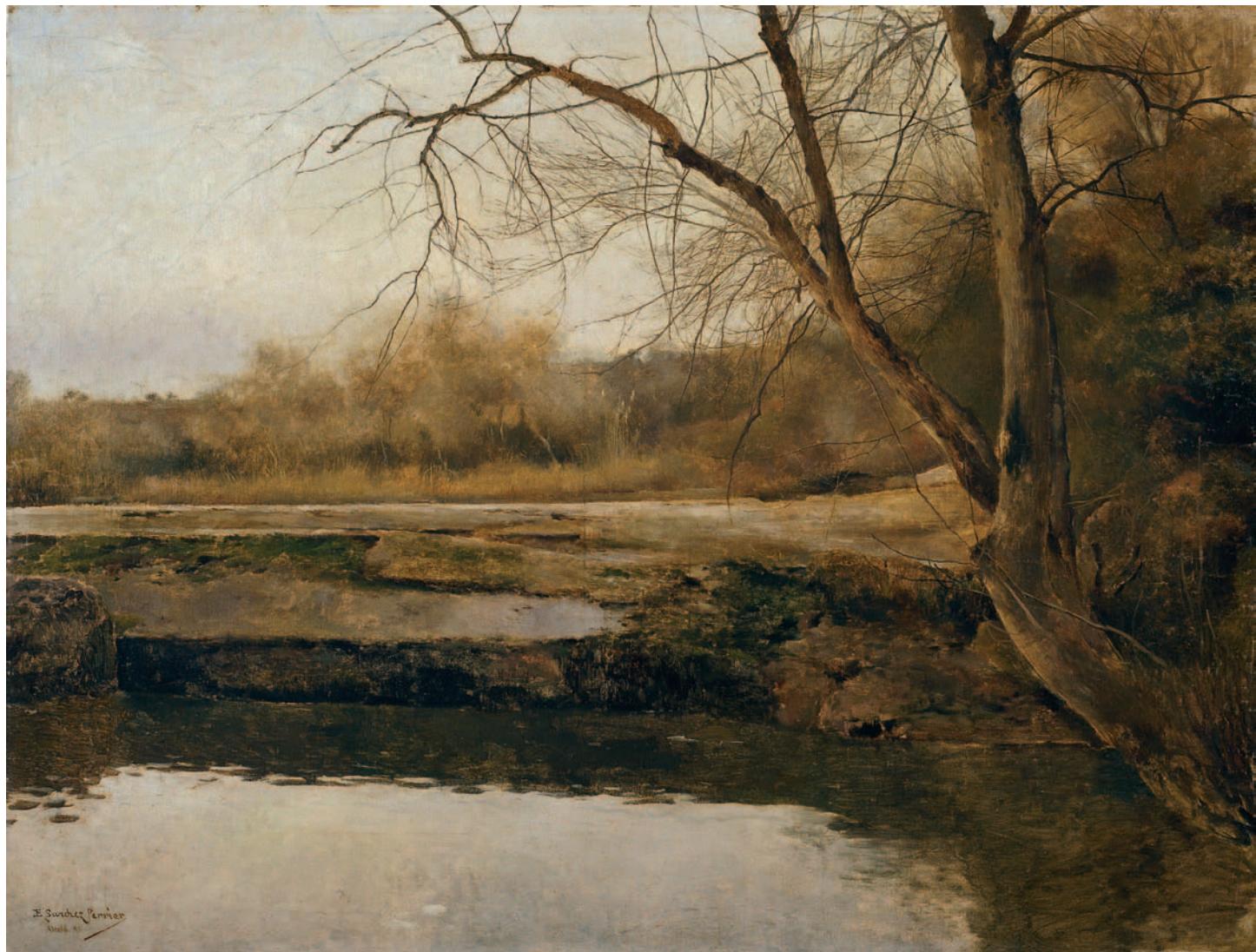
- Asamblea General
- Consejo de Administración (y en varias comisiones delegadas)
- Comisión de Control
- Tribunal de Oposiciones
- Comité de Prevención de Riesgos Laborales
- Comisión de Condiciones Sociales
- Comisión de Igualdad de la Mujer
- Comisiones de Seguimiento de Acuerdos Laborales
- Comisión de Control del Fondo de Pensiones de empleados.
- Patronato de la Fundación El Monte



**EMILIO SÁNCHEZ PERRIE.**

Vista de Alcalá de Guadaira, 1889.

Óleo sobre lienzo, 80 x 100 cm.



E. Zundel Pennier  
1888 A.

6

## CONTRIBUCIÓN A LA HERENCIA COMÚN. MEDIO AMBIENTE



# CONTRIBUCIÓN A LA HERENCIA COMÚN. MEDIO AMBIENTE

La repercusión directa que sobre el Medio Ambiente causan las actividades financieras es poco apreciable en relación con su volumen de actividad, como en general sucede con todas las actividades de oficina (3.16). La generación de residuos es muy baja y los únicos consumos apreciables o significativos son los de papel, energía eléctrica y combustible para calefacción, en su caso, e indirectamente los derivados de los viajes de negocio y desplazamientos al centro de trabajo. En estos ámbitos se encuentran las principales posibilidades de mejora, bien adoptando dispositivos y prácticas que hacen más eficiente la utilización de energía, bien gestionando correctamente los residuos, o bien reduciendo el consumo de papel intensificando la utilización de medios de comunicación electrónicos, además de la utilización de materiales reciclados cuando ello es posible.

Ahora bien, las entidades financieras tienen un importante potencial de contribución a la preservación ambiental gracias a su situación en el sistema productivo y a la amplitud y diversidad de sus relaciones empresariales. Las prácticas responsables en la selección de proveedores pueden incorporar, con razonable facilidad, la valoración de su comportamiento ambiental entre los criterios de evaluación. Con mayor efectividad todavía, se va haciendo frecuente la evaluación de las posibles contingencias ambientales de los prestatarios o el análisis de las afecciones ambientales en

los proyectos de inversión. Y desde luego, su papel es absolutamente relevante en la financiación de proyectos que pueden contribuir a la preservación del medio ambiente; por ejemplo en los ámbitos de gestión de residuos, gestión del agua o generación de energía renovable, entre muchos otros.

En El Monte no se ha producido ninguna incidencia en relación con el cumplimiento de la normativa ambiental durante 2005 (EN16). La iluminación y climatización de oficinas, principal causa de consumo de energía es objeto de una atención particular, que se traduce en la utilización de dispositivos de bajo consumo y en la progresiva implantación de la regulación remota y automática del acondicionamiento de aire. Las emisiones son reducidas y de carácter indirecto: desplazamientos, viajes de negocios y derivadas de la generación de energía eléctrica consumida. La intensidad en el consumo de papel se reduce progresivamente gracias a la utilización de medios electrónicos en las comunicaciones internas y externas. Por otra parte, la aplicación de la Norma SA8000 a partir de 2006 introducirá el requisito de un correcto comportamiento ambiental para la totalidad de los proveedores de la Caja. Finalmente, El Monte provee financiación, incluida la participación accionarial, a varios proyectos empresariales cuya actividad contribuye a la preservación del Medio Ambiente.

## CONSUMOS, EMISIONES Y RESIDUOS

### Materias Primas (EN1)

	2005	2004
Toner (unidades)	3.400	s.d.
Papel* (Tm)	110,7	112,0

\* Papel de oficina A4 80g/m<sup>2</sup>

### Agua (EN5)

	2005	2004
Consumo de agua * (m <sup>3</sup> )	21.297	21.078**

\*Extrapolación a partir del consumo trimestral real.

\*\*Nueva estimación que mejora la realizada en 2004.

### Energía

	2005	2004
Consumo de energía eléctrica* (EN3)	9.978 MWh*	35.921 GJ

\* Consumo real del 90% de las oficinas, el 10% restante se ha estimado al desconocer el dato de suministro de 45 oficinas.

\*\* Nueva estimación que mejora la realizada en 2004.

### Consumo indirecto estimado de energía primaria\*. Gigajulios (EN4)

Carbón	Gas natural	Productos petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
46.552	1.655	9.793	830	683	5.468	44.110

\* Según el protocolo técnico de energía de GRI (2002), basado en datos de la Agencia Internacional de Energía (2001).

Nota: Por error de edición en la memoria 2004, los datos sobre consumo indirecto de energía primaria eran erróneos.



### Consumos por empleado y año

	2005	2004
Papel (Tm/empleados)	0,04	0,04
Agua (m <sup>3</sup> /empleados)	8,27	8,42
Energía eléctrica (MWh/empleados)	3,87	3,87

### Emisiones de gases de efecto invernadero (EN8, EN30)

#### Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>\* (Tm)

	2005	2004
Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	3.906	3.991
Viajes de negocios	59	55
Consumo de electricidad	4.201	4.072
<b>Total</b>	<b>8.166</b>	<b>8.118</b>

\* Metodología: GHG Protocol Corporate Accounting Standard. WBCSD y WRI.

#### Emisiones de CO<sub>2</sub> por empleado y año

	2005	2004
Toneladas de CO <sub>2</sub> emitidas en los desplazamientos al centro de trabajo por empleado	1,52	1,60

### Emisiones de sustancias reductoras del ozono (EN9)

El Monte no es emisor de gases reductores del ozono estratosférico, ya que los equipos de refrigeración instalados en nuevas oficinas y los equipos sustituidos incorporan gases R-410. Los equipos antiguos utilizan un gas licuado denominado R22, de la familia de los HCFC (hidroclorofluorcarbonos) sustitutos de los CFC y cuya adquisición está permitida hasta 2007. Su reemplazo se realiza con la aplicación del protocolo de vaciado y retirada de refrigerante, con su posterior reciclaje por parte de un gestor autorizado.

La legislación aplicable a este tipo de gases es el Reglamento CE N° 2037/2000, que entre otros extremos obliga

a su recuperación y a la adopción de las medidas necesarias para evitar fugas, además de la Orden MAM/304//2002 (Lista europea de residuos) y el RD 833/1988, que obliga al registro de los pequeños productores de residuos y a la disposición de un contrato con gestor autorizado.

En 2005 se han adquirido 100 kg de gas R22, siendo reciclada una cantidad similar por la empresa Friegas S.A (Grupo Deon), autorizada para realizar operaciones de regeneración o destrucción de gases licuados. En la planta de tratamiento se devuelve el producto recuperado a las especificaciones de origen conforme a la Norma ARI 700-88, mediante un proceso de destilación y filtración que permite el mantenimiento de la garantía de los fabricantes de compresores.

### Residuos

La generación de residuos (EN11) es poco significativa en El Monte, limitándose a papel usado, consumibles informáticos, fluorescentes, equipos informáticos fuera de uso y sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI).

Residuos generados	2005
Papel usado (kilogramos)	44.380
Consumibles informáticos (uds.)	3.088
Fluorescentes (uds.)	6.500

**Papel usado:** Se ha establecido una normativa para el circuito de reciclaje, complementaria de la precaución en el manejo de datos. En los servicios centrales se utilizan

cajas de cartón para depositar el papel a destruir y en las oficinas se utilizan bolsas de envío específicas para esta finalidad. Tras la destrucción segura, el papel es entregado para su reciclaje en forma de papel de embalaje a la empresa Martínez Cano (PMC), integrada en el grupo papelería SAICA. La acreditación ambiental de la empresa que realiza la recuperación del papel garantiza la no utilización de gas cloro y el cumplimiento de la normativa referente a vertidos al agua y a la atmósfera.

**Consumibles informáticos:** La totalidad de los consumibles usados -cartuchos de toner- procedentes de todas las oficinas y departamentos de El Monte es transportada al almacén de material. Su retirada y reciclaje es realizado por el Grupo Buroteco, certificada de acuerdo a UNE EN ISO14001.



Por otra parte, El Monte ha adquirido y utilizado 2.410 cartuchos de toner reciclados, lo que equivale al 70% de su consumo en 2005. (EN2), tal como se estipuló como objetivo en 2004.

**Fluorescentes:** La reposición y recogida de los fluorescentes gastados es realizada por las empresas Sere S.A y Casa Márquez, quienes los depositan en un punto limpio municipal.

**Equipos informáticos:** Los equipos sustituidos son normalmente donados a entidades dedicadas a la integración social y laboral de las personas con discapacidad, o bien son entregados a un operador especializado. Los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) son recogidos por su fabricante tras la sustitución, que se ocupa del reciclaje de la batería.

## INICIATIVAS

### Ahorro de papel

La extensión de la comunicación electrónica en El Monte (Montevía y Oficina Telemática) se ha traducido en una significativa reducción del volumen de envíos postales a los clientes, con el consiguiente ahorro de papel. Adicionalmente, los clientes pueden establecer su preferencia en cuanto a la frecuencia de recepción de documentos, agregándose, además, un único soporte a la información de la Caja que en el pasado era objeto de envíos diferenciados.

Tras la introducción generalizada de impresoras y fotocopiadoras, no ha sido posible continuar con la utilización de papel reciclado, debido a la frecuencia de los atascos que ocasiona. No obstante, el papel utilizado en El Monte está libre de cloro y a partir de 2006 se valorará especialmente la acreditación y prácticas ambientales de los proveedores de papel, derivado de la implantación de la Norma SA8000 (EN2).

### Recogida de teléfonos móviles

Durante 2005 se ha continuado con la campaña "Pon tu móvil donde más se necesita" promovida por la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas

A mediados de 2005, los contenedores de recogida de

teléfonos fueron sustituidos por pequeñas bolsas-sobre a franquear en destino, disponibles en la red de oficinas, lo que facilita el proceso de recogida tanto a los colaboradores como a la Institución.

## FINANCIACIÓN DE PROYECTOS VENTAJOSOS PARA EL MEDIO AMBIENTE

El respeto por el Medio Ambiente y la sostenibilidad de los espacios naturales son máximas de referencia en El Monte y, por ello, la Entidad se implica activamente financiando diversos proyectos e incluso llevando a cabo participaciones empresariales. La cartera combina compañías cuyo objeto empresarial está expresamente ligado al Medio Ambiente con otras que mantienen una continua vigilancia del respeto del entorno. Entre las actuaciones más destacadas pueden indicarse las siguientes (EN27):

### Contribución a la biodiversidad

Se ha fijado una colonia de buitres en la Finca La Contienda (explotación agroganadera de 2.400 Has. sita en Aroche, Huelva), mediante la construcción de un muladar para su alimentación, a la vez que se gestionan adecuadamente los cadáveres de porcino y caprino de la explotación y se señalan prácticas imitables por otras explotaciones. La colonia

está formada por unos 400 ejemplares, principalmente buitres leonados.

La empresa Consorcio Jabugo, Ceribeco, ha sido creada exclusivamente para el desarrollo de todos los negocios ecológicos relacionados con el cerdo ibérico.

De forma indirecta, se contribuye a la conservación del lince ibérico, mediante el patrocinio de la información que ofrece la revista REDLIFE acerca de esta especie.

### Precaución ambiental en los proyectos de inversión

El Monte vela por el respeto al Medio Ambiente en el análisis de nuevos proyectos de inversión significativos, a través de estudios "ad hoc" que verifican el pleno respeto del entorno. Entre las actuaciones producidas en 2005 puede señalarse el encargo a KPMG de una "due diligence" medioambiental acerca de las implicaciones de las actividades industriales y



productivas de la empresa J. García Carrión, con resultado fue plenamente satisfactorio. Es reseñable también que en el proyecto de aeropuerto de Ciudad Real ha sido desplazado el emplazamiento originalmente señalado, para preservar el hábitat natural de la avutarda, un ave seriamente amenazada.

### **Dotación financiera a la conservación ambiental**

En el sector agroalimentario se apuesta por compañías dedicadas a la investigación de nuevas variedades de diferentes cultivos, nuevos nutrientes para especies vegetales, sistemas de riego más eficientes, etc.

A través del Grupo Empresarial HC o Grupo Isolux Corsán, se potencia la inversión en energías renovables, sobre todo en el sector eólico. Desde estas participadas se mantienen diferentes parques eólicos en explotación y nuevos en construcción.

Finalmente, desde Agua y Gestión de Servicios Ambientales o el Grupo Isolux Corsán se realizan proyectos relacionados con la gestión del ciclo integral del agua y gestión de residuos urbanos.

### **Difusión de empresas del sector medioambiental**

Se ha patrocinado el Catálogo de Empresas Medioambientales de Andalucía, realizado en colaboración con AESMA (Asociación de empresas del sector medioambiental), Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y la Fundación EOI.

### **Fundación Doñana 21**

La Fundación para el Desarrollo Sostenible de Doñana y su entorno –DOÑANA 21– fue creada en 1997 para favorecer un nuevo modelo de desarrollo económico y social compatible con la preservación del patrimonio natural del Parque Nacional de Doñana, lo que realiza mediante el despliegue de actuaciones de muy diversa naturaleza, que se explican con detalle en su web [www.donana.es](http://www.donana.es).

El Monte es un patrón activo de esta Fundación y complementa su apoyo con la colaboración con el “Foro Doñana de la Empresa Sostenible”, impulsado por la Fundación y en cuyo patronato se encuentran varias instituciones y empresas destacadas de diversos sectores de actividad. Los galardones que entrega anualmente para reconocimiento del comportamiento empresarial sostenible han recaído en 2005 en las empresas Holcim, Becosa y Proyesur.



**DANIEL VERBIS.**

S/T. Saco Roto, 2002.  
Acrílico sobre lienzo. 170 x 170 cm.



7

## EFICACIA Y COMPETITIVIDAD. RESULTADOS



## EFICACIA Y COMPETITIVIDAD. RESULTADOS

La evolución de la presencia territorial de El Monte, y el incremento de la competitividad y la eficiencia interna se traduce en un crecimiento de los recursos gestionados de clientes, de los ingresos de las actividades financieras y en una mejora de los márgenes de la Caja. Todo ello redunda, finalmente, en un servicio más eficaz a los clientes y en un creciente dividendo social a

través de la dotación a la Obra Social. Por ello, el Informe Anual muestra detalladamente los estados financieros y se encuentra disponible en la web corporativa ([www.elmonte.es](http://www.elmonte.es)); por lo que en este documento se ofrecen solamente las principales magnitudes. Las cuentas anuales han sido auditadas por Deloitte, que ha emitido el día 28/03/06 un informe sin salvedades (CSR3).

### PERFIL ECONÓMICO Y FINANCIERO DE EL MONTE (EC1, EC6, EC8)

Balance (miles de euros)	2005*	Individual 2004*	Individual 2004	Consolidado 2005
Activos totales	12.667.914	11.015.112	10.324.407	12.706.241
Créditos sobre clientes	11.119.296	9.583.206	8.398.478	9.903.853
Recursos de clientes	10.417.707	9.584.607	8.816.649	11.160.530
Reservas	479.310	444.894	427.328	479.464
Patrimonio neto	682.620	529.307	488.008	700.541

Resultados (miles de euros)	2005*	Individual 2004*	Individual 2004	Consolidado 2005
Intereses y rendimientos asimilados y rendimientos de la cartera de renta variable	485.297	449.473	461.232	484.855
<b>Margen de intermediación</b>	347.832	264.947	286.092	271.237
<b>Margen Ordinario</b>	452.995	363.775	388.915	427.655
Gastos generales de personal	131.938	125.610	125.630	149.408
Otros gastos administrativos	71.513	74.672	74.488	72.617
<b>Margen de explotación</b>	233.281	147.165	166.950	221.485
<b>Resultado antes de impuestos</b>	138.659	71.930	86.362	169.565
Impuesto sobre beneficios	18.108	19.221	24.824	31.449
<b>Resultado del ejercicio</b>	120.551	52.709	61.535	137.110
Dotación a Reservas Generales	100.451		42.644	
Dotación a la Obra Benéfico-Social	20.100	-	18.891	

\* Datos según las Normas Internacionales Contables (CBE 04/2004)



### Ratios (antes de impuestos)

El Monte	2005	2004	2003
ROA (%)	1,09	0,84	0,81
ROE (%)	20,31	17,70	16,51
Índice de eficiencia (%)	44,91	57,07	55,45

### Sector Cajas de Ahorro

Sector Cajas de Ahorro	2005	2004	2003
ROA (%)	0,73	0,76	0,82
ROE (%)	14,1	15,11	15,34
Índice de eficiencia (%)	58,1	58,37	59,83

Fuente: CECA

ROA: Resultado antes de impuestos / activo total

ROE: Resultado antes de impuestos / patrimonio neto

Índice de Eficiencia: Gastos de explotación / Margen ordinario

## RETRIBUCIONES SALARIALES

Los gastos generales de personal de El Monte, que ascienden a 131.938 miles de euros, incluyen las retribuciones, seguros sociales, aportaciones netas a fondos de pensiones y primas de seguro por riesgos personales (EC5). Estas partidas,

establecidas en el Acuerdo de Empresa, contienen algunas mejoras en relación con el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros 2003-2006.

### Distribución de los gastos generales de administración de personal (miles de euros)

	2005	2004
Sueldos y Salarios	98.055	92.590
Seguridad Social	22.979	21.351
Dotaciones a planes de prestación definida	3.406	3.631
Dotaciones a planes de aportación definida	5.276	5.058
Indemnizaciones por despidos	419	352
Gastos de formación	986	1.410
Otros	817	768
<b>Total</b>	<b>131.938</b>	<b>125.160</b>



## RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y POLÍTICA DE COMPRAS

El coste total de los bienes y servicios adquiridos por El Monte en 2005 asciende a 82.911.680 euros (EC3). La práctica totalidad de las compras efectuadas por El Monte se realiza en España, estableciéndose preferencias por proveedores locales, dentro de lo posible, lo que contribuye a concentrar en el área de actuación de la Caja los efectos indirectos en cuanto a valor añadido y empleo que genera su propia actividad.

El Monte ha liquidado la totalidad de los contratos de adquisición de bienes y servicios de acuerdo con las condiciones contractuales establecidas (EC4). La selección de proveedores y los procedimientos de contratación de la Entidad se rigen por el "Reglamento para la contratación de proveedores y de subcontratistas", aprobado por el Consejo de Administración en agosto de 2004 (SUP1). Este Reglamento, de libre acceso en la web corporativa, deriva del Código de Conducta y es de aplicación en la totalidad de las contrataciones.

Los procedimientos de contratación (HR2 y HR3) atienden exclusivamente a factores objetivos, tales como tecnología, calidad, fiabilidad, servicio, precio y adecuación al Código de Conducta de El Monte. Esta adecuación determina que, con carácter previo a cada contratación, el departamento con-

tratante ha de realizar un análisis de las actividades y comportamiento social de sus principales contratistas y proveedores, teniendo en cuenta las consideraciones éticas recogidas en el mencionado Código de Conducta para garantizar su valoración en el proceso de contratación.

La política de proveedores de El Monte promueve la colaboración con empresas que hayan establecido programas de igualdad, que realicen una gestión sostenible de los recursos y que fomenten el desarrollo local y la inserción social de los sectores desfavorecidos. Se aplican también criterios favorables para las empresas pequeñas y medianas y para las cooperativas de trabajadores, valorando la certificación en calidad, gestión medioambiental, y las prácticas de prevención de riesgos laborales. Por el contrario, se valoran de forma negativa los proveedores cuyas políticas no respeten el medio ambiente (EN33) o aquellos que mantengan prácticas competitivas desleales o políticas antisindicales.

La aplicación de la Norma SA 8000 requerirá, desde el primer semestre de 2006, que los proveedores de El Monte han de asumir comportamientos sociales y ambientales respetuosos, mediante una declaración de compromiso, cuyo cumplimiento puede ser objeto de verificación.

### Distribución de los proveedores según intervalos de facturación (EC11)

Intervalo de facturación (euros)	Número de proveedores	Porcentaje	Importe de las compras (miles de euros)	Porcentaje
De 0 a 6.000	2.855	79,7	2.785.745	3,4
De 6.001 a 100.000	620	17,3	14.463.844	17,4
De 100.001 a 1.000.000	89	2,5	23.488.962	28,3
> 1.000.000	17	0,5	42.173.129	50,9
<b>Totales</b>	<b>3.581</b>	<b>100</b>	<b>82.911.680</b>	<b>100</b>

### Proveedores con facturación superior a 1,5 millones de euros

Proveedor	Importe (euros)	Porcentaje sobre el total de las compras
Central de Apoyos y Medios Auxiliares SA	8.259.439	9,96
Confederación Española Cajas de Ahorro	4.611.824	5,56
IBM Global Services España SA	4.559.197	5,50
Caymasa El Sendero SA	2.426.220	2,93
Caja de Seguros Reunidos S.A.	2.205.825	2,66
Telefónica Data España	2.205.744	2,66
Metrolico SA	2.195.418	2,65
Eurohispánica de Inversiones Siglo XXI	2.170.298	2,62
Gestión de Cobros y Asesoramiento SA	2.073.739	2,50
Securitas Tratamiento Integral de Valores SA	1.797.669	2,17
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	1.749.836	2,11
Sere SA	1.555.638	1,88
Accenture SL	1.504.764	1,81
Subtotal principales proveedores	37.315.611	45,01
<b>TOTAL</b>	<b>82.911.680</b>	<b>100,00</b>



## RESULTADOS Y DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIOS

Los resultados individuales de El Monte en 2005 han ascendido a 138,66 millones de euros antes de impuestos, un crecimiento del 92,7% respecto a 2004, siendo el beneficio neto de 120,55 millones de euros. El crecimiento del beneficio se debe, sobre todo, a la realización selectiva de varias desinversiones con una diferencia positiva de 85 millones de euros, siendo su finalidad última alcanzar un coeficiente de solvencia significativamente superior al mínimo establecido por la normativa, lo que permitirá abordar con seguridad nuevas actuaciones financieras.

La distribución de los beneficios después de impuestos se realiza de acuerdo con la normativa vigente para este tipo de entidades financieras, que carecen de accionistas y en consecuencia, no realizan una distribución de dividendos. Las ganancias retenidas por la Entidad en forma de reservas (EC7), 100.451 miles de euros, han aumentado en 57.807 miles de euros respecto a 2004, gracias a la mencionada progresión de los resultados, destinándose la cantidad restante tras provisiones a la dotación de la Obra Social.

## CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD (EC10)

La contribución a la comunidad (EC 10) es el objeto fundamental de El Monte y su razón de ser. La progresión de los resultados ha permitido que la dotación a la Obra Social en 2005 haya sido de 20.100 millones de euros, frente a la dotación de 18.891 miles de euros provenientes de los resultados de 2004. Este dividendo social totaliza 56.931

miles de euros en los tres últimos ejercicios y 73.220 miles de euros desde 2000.

La descripción detallada de la actuación y proyectos de la Obra Social dispone de su propio epígrafe en esta Memoria, ofreciéndose también de información actualizada en [www.fundelmonte.es](http://www.fundelmonte.es).

## CREACIÓN DE VALOR DIRECTO (SOC 2)

El Valor Añadido resultante de las actividades de El Monte en 2005 ha ascendido a 400.798 miles de euros, un 36 por ciento más que en 2004, debido principalmente al

crecimiento del margen de intermediación. La tabla siguiente muestra los orígenes del Valor Añadido y los componentes de su distribución.

Valor económico añadido (miles de euros)		
Generación de Valor	2005	2004
Margen de intermediación	347.832	286.092
Comisiones netas	79.893	61.817
Otros ingresos ordinarios	25.270	41.006
Otras ganancias y pérdidas netas	21.986	7.436
<b>Total</b>	<b>474.981</b>	<b>381.479</b>
Proveedores y otros gastos de administración	- 74.183	- 76.884
<b>Valor añadido generado</b>	<b>400.798</b>	<b>304.595</b>
Distribución de Valor	2.005	2.004
Obra Social	20.100	18.891
Reservas	100.451	42.644
Resultados atribuidos a la Entidad	120.551	61.535
Impuestos	18.108	24.827
Provisiones y amortizaciones	130.201	92.603
Gastos de personal	131.938	125.630
<b>Valor añadido distribuido</b>	<b>400.798</b>	<b>304.595</b>

\*Cálculo realizado según el método propuesto en SPI Finance (2002)



## GRUPO EMPRESARIAL

Durante el año 2004 se realizó la definición preliminar de las grandes líneas estratégicas del Grupo Empresarial, si bien 2005 ha sido el año de la culminación de su diseño y puesta en marcha, iniciándose un proceso de reestructuración societaria cuyo resultado final ha sido una sociedad matriz íntegramente participada por El Monte, dotada con un capital social de 300 millones de euros y unos fondos propios de 453 millones de euros, que aglutina las participaciones societarias en los diferentes sectores de la actividad económica (2.14).

Se han fusionado las siete cabeceras del Grupo Empresarial,

por absorción del Grupo Empresarial El Monte SL, con el objetivo de simplificar y mejorar la estructura de inversiones. Como consecuencia, han desaparecido las denominaciones sociales de Al Andalus Sector Financiero, Al Andalus Sector Telemático, Al Andalus Servicios, Ocio y Cultura, Alcaja Patrimonial, Rocaria y Grupo Patrimonial Al Andalus.

A 31 de diciembre de 2005 la inversión bruta en la cartera empresarial se situaba en 547,1 millones de euros, un 4,2 por ciento superior a la de 2004. El número de empresas participadas se ha reducido desde 220 a 199.

### Composición del Grupo Empresarial e inversión (millones de euros)

	Número de empresas	Directas*	Indirectas*	Inversión
El Monte (sólo directas y asociadas)	65	60	5	68,8
Grupo Empresarial El Monte SAU	134	n.p.	134	478,3
Total Grupo	199	60	139	547,1

\*Directas o indirectas para El Monte.

n.p.: no procede.

### Distribución de la inversión por sectores económicos (millones de euros)

	Alimentación	Industrial	Infraestructura	TME*	Ocio y cultura	Servicios	Inmobiliario	Financiero	Navieras	Institucional	Instrumental
El Monte (sólo directas y asociadas)		5,1						11,6	40,9	10,9	0,2
Grupo Empresarial El Monte SAU	60,9	63,6	19,7	3,7	55,1	63,3	75,4	57,6			
AA Inmobiliario							74,9				
<b>Total Grupo</b>	<b>60,9</b>	<b>68,7</b>	<b>19,7</b>	<b>3,7</b>	<b>55,1</b>	<b>63,3</b>	<b>150,3</b>	<b>69,2</b>	<b>40,9</b>	<b>10,9</b>	<b>0,2</b>

\*Telco Media & Entertainment (Telecomunicaciones).



## Participaciones con efectos sociales relevantes

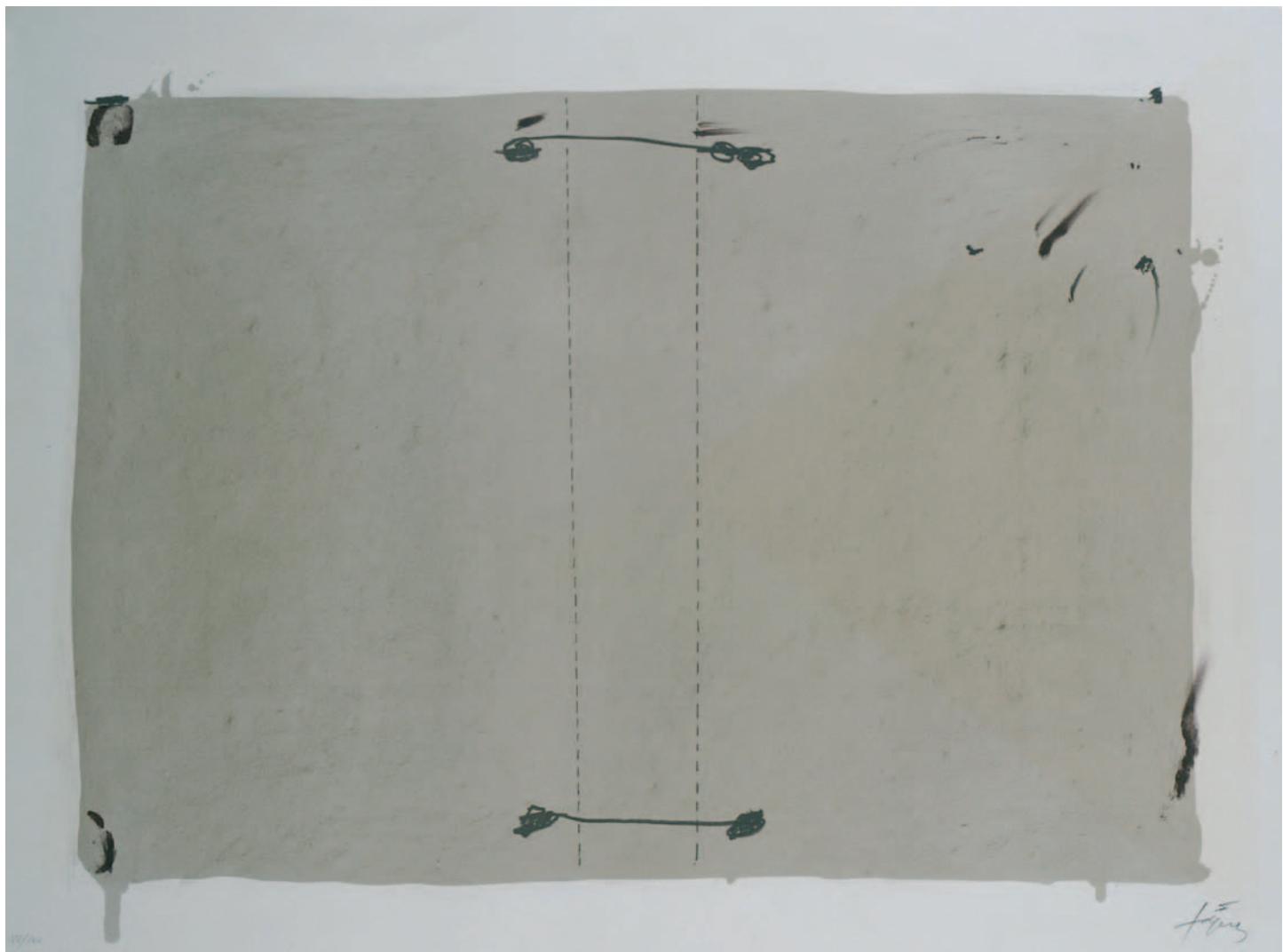
Desde el compromiso con la Responsabilidad Social resultan especialmente destacables las empresas participadas dedicadas a la tecnología aplicada, las vinculadas a algunas actividades características del ámbito territorial de la Entidad, las generadoras de energías renovables, las de respaldo a la promoción de proyectos empresariales y las situadas en comarcas con problemas de empleo.

Sectores / Áreas	Empresas participadas	Actividad
Cárñico	Consorcio de Jabugo	Crianza, matanza y despiece del cerdo ibérico
	Aceitunas de Mesa	Elaboración y comercialización de aceitunas de mesa
Agroalimentario	Hudisa Desarrollo Industrial	Producción y comercialización hortofrutícola
	J. García Carrión	Producción y comercialización de zumos y de vinos
Energías renovables	GEHC Energías Renovables	Energías renovables
	Agua y Gestión de Servicios Ambientales	Abastecimiento y saneamiento
	Fragaria. Cultivos Sin Suelo	Cultivo hidropónico de fresas
	NBT. Diagnósticos Generales	Diagnósticos biológicos
	Newbiothecnics	Investigación Biotecnológica
	Pevesa. Peptonas Vegetales	Producción y comercialización de proteínas vegetales
	Proteus Investigación y Tecnología Nutricionales	Recursos nutricionales y biológicos
Tecnología aplicada	Sadiel. Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Informática y la Electrónica	Tecnologías de la Información. Ingeniería
	Caymasa El Sendero	Servicios auxiliares en informática y telecomunicaciones
	Tubespa	Fabricación de tubos de plástico (Cuenca minera de Huelva)
	Geotexan	Fabricación de tejido geotextil (Cuenca minera de Huelva)
	Eurocei. Centro Europeo de Empresas e Innovación	Creación, captación y desarrollo de proyectos empresariales
	Parque Científico Tecnológico de Córdoba	Construcción, promoción, y gestión del Parque en el Campus de Rabanales
	Escuela Superior de Hostelería de Sevilla	Formación de profesionales de hostelería
Formación e inserción social	Vitalia Rinconada	Asistencia, inserción social de personas de la tercera edad con enfermedad o minusvalía
	Vitalia Mairena	Asistencia, inserción social de personas de la tercera edad con enfermedad o minusvalía



**ANTONI TAPIES.**

Juego de signos en una superficie dividida.  
Serigrafía. 57 x 77 cm.



# 8

## INDICADORES RELEVANTES



## INDICADORES RELEVANTES

Dimensión	Indicador	2005	2004
Social	Empleo	Número de empleados (promedio anual)	2.576
		Empleados con contrato indefinido	2.296
		Creación de empleo	103
		Diversidad hombres - mujeres (H - M)	H 62,96% M 37,04%
	Absentismo	Número de accidentes laborales con baja	21
		Índice de absentismo (porcentajes)	3,4
	Formación	Inversión en formación (euros)	1.097.283
		Número de acciones formativas	73
	Clientes	Número de clientes	1.123.700
		Red de oficinas	399
		Agentes colaboradores	135
		Cajeros automáticos	541
		Terminales punto de venta	18.581
		WebCallCenter (contactos)	106.841
		Oficina Telefónica (llamadas)	714.975
		Montevía (usuarios)	163.777
		Tarjetas operativas	597.232
		Número medio de días en resolver una reclamación	7
		Índice de satisfacción global del cliente	8,39
Ambiental	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	9.978
		Consumo de energía eléctrica por empleado (MWh)	3,87
		Agua (m <sup>3</sup> )	21.297
		Consumo de agua por empleado (m <sup>3</sup> )	8,27
		Papel (toneladas)	110,7
		Consumo de papel por empleado (toneladas)	0,04
	Emisiones	Toneladas de CO <sub>2</sub> Total	8.166
Económico		Toneladas de CO <sub>2</sub> emitidas en los desplazamientos al centro de trabajo por empleado	1,52
		Activo Total (miles de euros)	12.677.914
		Patrimonio Neto (miles de euros)	682.620
		Recursos gestionados de clientes (miles de euros)	10.417.707
		Productos Financieros (miles de euros)	485.297
		Beneficio antes de impuestos (miles de euros)	138.659
		Dotación a la Obra Social (miles de euros)	20.100
		Valor Económico Añadido (miles de euros)	400.798
		Retribuciones salariales (miles de euros)	131.938
		Número de proveedores	3.581



# ÍNDICE ANALÍTICO DE INDICADORES GRI



# ÍNDICE ANALÍTICO DE INDICADORES GRI

	Páginas
<b>Visión y estrategia</b>	
1.1 Visión y estrategia de la organización respecto a la contribución al desarrollo sostenible.	7, 13
1.2 Declaración del presidente.	7
<b>Perfil</b>	
<b>Perfil de la organización</b>	
2.1 Nombre de la organización informante.	12
2.2 Principales productos y/o servicios.	69
2.3 Estructura operativa de la organización.	23
2.4 Principales departamentos, compañías y filiales.	12
2.5 Países en los que opera la organización.	66
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	12
2.7 Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	64
2.8 Magnitud de la organización informante.	13
2.9 Lista de partes interesadas/características principales.	36
<b>Alcance de la Memoria</b>	
2.10 Persona de contacto para la Memoria.	9
2.11 Período cubierto por la Memoria.	9
2.12 Fecha de la Memoria previa más reciente.	9
2.13 Cobertura de la Memoria (países, servicios...).	9
2.14 Cambios significativos en la empresa desde la publicación de la anterior Memoria.	15, 108
2.15 Bases para elaborar informes de empresas filiales y compartidas.	n.a.
2.16 Reformulación de información ya presentada en años anteriores.	9
<b>Perfil de la Memoria</b>	
2.17 Decisiones de no aplicar los principios y protocolos GRI en la elaboración de la memoria.	9
2.18 Criterios de contabilidad de costes y beneficios económicos, ambientales y sociales.	9
2.19 Cambios significativos en métodos de cálculo respecto al año anterior.	9
2.20 Políticas para garantizar la precisión y la veracidad de la información.	9
2.21 Medidas de verificación independiente de la Memoria.	9
2.22 Medios para encontrar información adicional.	9
<b>Estructura de gobierno y sistemas de gestión</b>	
<b>Estructura y Gobierno</b>	
3.1 Estructura de gobierno de la organización.	15
3.2 Porcentaje de la Junta Directiva formado por consejeros independientes.	19
3.3 Necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales.	16
3.4 Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales.	24
3.5 Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros.	89
3.6 Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	32
3.7 Declaraciones de las misiones y valores, principios o códigos de conducta internos.	13
3.8 Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar recomendaciones a la Junta Directiva.	19
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>	
3.9 Bases para la identificación de las principales partes interesadas.	36
3.10 Métodos de consulta a las partes interesadas.	36, 94
3.11 Información generada por consultas de partes interesadas.	36
3.12 Empleo de la información obtenida como contraste con las partes interesadas.	36



## Políticas globales y sistemas de gestión

3.13 Aplicación del principio o enfoque de precaución.	n. a.
3.14 Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas.	32
3.15 Pertenencia a asociaciones empresariales nacionales/internacionales.	34
3.16 Gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores a los de la organización.	98
3.17 Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos ambientales y sociales indirectos.	29
3.18 Principales decisiones tomadas durante el año respecto a la ubicación o modificación de las operaciones.	n. a.
3.19 Programas y políticas de desempeño económico, ambiental y social.	87
3.20 Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	40

## Económicos

### Clientes

EC1 Ventas netas.	104
EC2 Desglose geográfico de los mercados.	66

### Proveedores

EC3 Coste de todas las materias primas y servicios contratados.	106
EC4 Porcentaje de contratos pagados según las condiciones acordadas.	106
EC11 Desglose de los proveedores por organizaciones.	106

### Empleados

EC5 Gastos salariales totales.	105
--------------------------------	-----

### Proveedores de capital

EC6 Distribución entre los proveedores de capital.	104
EC7 Aumento o disminución de ganancias retenidas al final del período.	107

### Sector Público

EC8 Suma total de impuestos.	104
EC9 Subsidios recibidos.	n. d.
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros.	107

## Ambientales

### Materias Primas

EN1 Consumo total de materias primas y auxiliares.	98
EN2 Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos.	100

### Energía

EN3 Consumo directo de energía.	98
EN4 Consumo indirecto de energía.	98

### Agua

EN5 Consumo total de agua.	98
----------------------------	----

### Biodiversidad

EN6 Ubicación de suelo en hábitat ricos en biodiversidad.	n. a.
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de la actividad.	n. a.
EN27 Programas y objetivos para restaurar ecosistemas y especies autóctonas en zonas degradadas.	100

### Emisiones, Vertidos y Residuos

EN8 Emisiones de gases efecto invernadero.	99
EN9 Uso y emisión de sustancias reductoras del ozono.	99
EN10 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia.	n. a.
EN11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos.	99
EN12 Vertidos al agua de importancia.	n. a.
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles.	n. a.



	Páginas
EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero.	99
<b>Proveedores</b>	
EN33 Actuación de los proveedores en relación a aspectos ambientales.	106
<b>Productos y Servicios</b>	
EN14 Impactos ambientales significativos de productos y servicios.	n. a.
EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptibles de ser recuperados.	n. a.
<b>Cumplimiento</b>	
EN16 Episodios y multas por incumplimiento de normativa ambiental.	98
<b>Sociales</b>	
<b>Empleo</b>	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores.	84
LA2 Creación de empleo neto.	85
LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	89
<b>Relaciones Empresa / Trabajadores</b>	
LA3 Porcentaje de empleados representados en organizaciones sindicales.	89
LA4 Política y procedimientos de negociación con los empleados.	94, 95
LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones de gobierno, incluido el gobierno corporativo.	89, 95
<b>Salud y Seguridad</b>	
LA5 Registro y notificación de accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales.	92
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	93
LA7 Tasas de absentismo y accidentes.	92
LA8 Políticas o programas sobre el SIDA / VIH.	93
LA14 Certificación del cumplimiento de las recomendaciones de la OIT relativo a los sistemas de gestión de la salud del trabajo	92
LA15 Acuerdos formales con sindicatos y otros representantes sobre seguridad y salud en el trabajo.	93
<b>Formación y Educación</b>	
LA9 Promedio de horas de formación por año y empleado.	88
LA16 Procedimiento que fomenta la contratación continua de los empleados y gestión programas jubilación	87
LA17 Políticas enfocadas a la gestión de conocimientos prácticos o formación.	87
<b>Diversidad y Oportunidad</b>	
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades.	91
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo.	21, 85
<b>Estrategia y Gestión</b>	
HR1 Políticas y procedimientos entorno a los derechos humanos.	32
HR2 Muestras de que se consideran los derechos humanos en las decisiones de la organización..	106
HR3 Procedimientos de valoración de los derechos humanos con respecto a la cadena de contratistas y proveedores.	106
HR8 Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos.	87
<b>No Discriminación</b>	
HR4 Políticas y procedimientos dedicados a evitar la discriminación en las operaciones.	89
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>	
HR5 Política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	95
<b>Trabajo Infantil</b>	
HR6 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	n. a.
<b>Trabajo Forzoso</b>	
HR7 Exposición de la política de rechazo al trabajo forzoso.	n. a.



### Medidas disciplinarias

HR10 Políticas de represalia y sistemas confidenciales de queja.	94
--	----

### Comunidad

SO1 Gestión de los impactos sobre comunidades afectadas por actividad.	n. a.
SO4 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	49

### Corrupción

SO2 Política y sistemas de gestión entorno a la corrupción y el soborno.	41
--	----

### Contribuciones Políticas

SO3 Mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	41
SO5 Importe donado a instituciones y partidos políticos.	41

### Salud y Seguridad del Cliente

PR1 Política sobre la salud y seguridad del cliente.	92
PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios.	40

### Productos y Servicios

PR2 Política referente al etiquetado e información de los productos.	74
PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos.	74
PR8 Política y gestión en relación a la satisfacción del cliente.	74, 78

### Publicidad

PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos así como sus mecanismos de cumplimiento de normativas legales y códigos no obligatorios.	74
PR10 Número y tipo de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre marketing y publicidad.	74

### Privacidad

PR3 Políticas y mecanismos de cumplimiento relativos a la intimidad del cliente.	74
PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	74

**Suplemento sectorial Servicios Financieros GRI**

Resultados Sociales	Páginas
<b>Gestión de la RSC</b>	
CSR 1 Política de RSC.	28
CSR 2 Organización de la RSC.	32
CSR 3 Auditorías de RSC.	78, 104
CSR 4 Gestión de asuntos sensibles.	22, 41
CSR 5 Incumplimiento (normativas, reglamentos..)	41
CSR 6 Diálogo con stakeholders.	36
<b>Desempeño social interno</b>	
INT 1 Política de RSC en el seno de la gestión de los Recursos Humanos.	89
INT 2 Rotación de empleados y creación de empleo.	85
INT 3 Satisfacción de empleados.	n. a.
INT 4 Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	22
INT 5 Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	n. a.
INT 6 Ratio salarial hombres/ mujeres.	89
INT 7 Perfil de empleados.	85
<b>Desempeño hacia la sociedad</b>	
SOC 1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	47
SOC 2 Valor Económico Añadido (EVA).	107
<b>Proveedores</b>	
SUP 1 Seguimiento de los principales proveedores .	106
SUP 2 Satisfacción de proveedores.	n. d.
<b>Banca minorista</b>	
RB 1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista.	67, 73
RB 2 Perfil de la política de financiación.	69
RB 3 Financiación con elevado beneficio social.	69
<b>Banca de Inversión</b>	
IB 1 Aspectos sociales y ambientales de la política de Banca de Inversiones.	69
IB 2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	65
IB 3 Transacciones con elevado contenido social y ambiental.	69
<b>Gestión de Activos</b>	
AM 1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	69
AM 2 Activos gestionados con elevado beneficio social.	69
AM 3 Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	30, 31
<b>Seguros</b>	
INS 1 Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	n. d.
INS 2 Perfil de los clientes.	n. d.
INS 3 Reclamaciones de clientes.	n. d.
INS 4 Seguros con elevado beneficio social.	n. d.

n.a.: No aplica.

n.d.: No disponible.



## No aplicación / no disponibilidad

2.15. La Memoria 2005 no incluye la actividad de empresas conjuntas o filiales.

3.13. No se realizan actividades que pudieran ser susceptibles de la aplicación del principio de precaución establecido en los Principios de Río.

3.18. No se han producido cambios en la ubicación de las operaciones, salvo los derivados de la apertura de nuevas oficinas comerciales.

EN 6, EN 7. Las actividades de El Monte se realizan en oficinas situadas en núcleos urbanos y, debido a su naturaleza, no causan impacto sobre la biodiversidad.

EN 10, EN 12 y EN 13. No se producen emisiones de SOx o NOx, ni vertidos de agua o de sustancias contaminantes, dada la naturaleza de las actividades de El Monte.

EN 14 y EN 15. No hay fabricación o venta de productos físicos.

SO1. No existen afecciones a efectos de este indicador.

HR 6 y HR 7. Las recomendaciones de la OIT están recogidas en la normativa laboral de España, donde El Monte realiza la totalidad de sus actividades.

INT 3. No se dispone de información relativa al ejercicio 2005, debido al carácter no anual de los estudios de satisfacción de empleados.

INT 5. No existe remuneración variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones.

SUP 2. No se dispone de información sobre la satisfacción de los proveedores.

INS 1, INS 2, INS 3 e INS 4. No incorporados en la Memoria 2005.

EC 9. Dato no disponible al cierre de la edición de esta Memoria. El dato del ejercicio 2005 se incluirá en la Memoria del próximo ejercicio.

### Principios Pacto Mundial - Indicadores GRI

#### Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1, HR2, HR3, HR4
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas proveedoras no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR2, HR3

#### Derechos Laborales

3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA3, LA4
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA10, LA11

#### Medio Ambiente

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	3.13
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	1.1, EN1-EN16
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	EN17

#### Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2
--	-----

Es

# 2005

## **ANEXOS A LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**



# INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL SOBRE CUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL EJERCICIO 2005

La Comisión de Control, en virtud de las atribuciones que el Código de Conducta y Responsabilidad Social aprobado el 24 de mayo de 2.003 le confiere en su capítulo IX.3, emite el presente informe, una vez realizados los oportunos contrastes sobre las normas recogidas en el Código de Conducta con los informes presentados por diversas comisiones específicas y departamentos al Consejo de Administración integrados en el documento denominado : "Informes preceptivos derivados de Normativa y Código de Conducta y Responsabilidad Social - Ejercicio 2005" y cuyo detalle es el siguiente:

1. Informe de la evaluación de funcionamiento de los Órganos de Gobierno
2. Informe anual de la Comisión de Inversiones
3. Informe anual de la Comisión de Retribuciones
4. Informe anual del Comité de Auditoría
5. Informe sobre Prevención de Blanqueo de Capitales
6. Informe del Servicio de Quejas y Reclamaciones
7. Informe complementario del Servicio de Quejas y Reclamaciones
8. Informe de Calidad
9. Informe anual de Recursos Humanos
10. Informe sobre sistemas de Información y Comunicación
11. Informe sobre Política de Inversiones: Análisis y Seguimiento de Riesgos
12. Informe anual sobre Proveedores y Contratistas
13. Informe anual de Grupo Empresarial
14. Informe sobre Auditoría de Grupo Empresarial
15. Informe sobre cumplimiento del Código Conducta Interno del Mercado de Valores
16. Informe de los Representantes de los trabajadores
17. Informe de progreso del Pacto Mundial

Así mismo la Secretaría General de la Entidad ha diseñado los planes de seguimiento para la aplicación del Código y ha informado a la Comisión de Control, y tras el análisis de la documentación antes referida hemos concluido que, en general, las medidas necesarias para la aplicación y ejecución de los compromisos determinados en el señalado Código merecen la valoración por esta Comisión de POSITIVA, puesto que, además de lo ya ejecutado y puesto en marcha, la Entidad ha seguido implementando por segundo año, y dentro de su Plan Estratégico, la línea específica de Responsabilidad Social Corporativa. Este compromiso se vio plasmado en 2005 en la publicación de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa relativa al ejercicio 2004.

Hay que destacar que se han implantado las medidas para el adecuado control de los deberes de lealtad de los miembros de los Órganos de Gobierno de la Caja, tal como se ha señalado en el informe anual a la Comisión de Control que elabora esta Secretaría General. Igualmente en este ejercicio 2005 se ha implantado un Manual de Funciones de la Comisión de Control que se ha convertido en herramienta útil del Gobierno Corporativo, toda vez que permite el control y cumplimiento de las múltiples obligaciones derivadas del Código de Conducta y de la normativa legal vigente.

Por otro lado, se valora muy positivamente el compromiso de la Entidad en la redacción para 2005 de la segunda "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa" adecuada a los criterios del GRI (Global Reporting Initiative) y contrastada por entidad certificadora independiente, cumpliendo el mandato establecido en el Código. Para ello la compañía certificadora emitirá certificación del acomodo de la información a los indicadores y directrices establecidos por GRI, procediendo a contrastar a su vez la veracidad de los datos, lo que incide en la valoración positiva efectuada por esta Comisión.

Además, se destaca, por significativo, el compromiso de la Entidad de obtener la Certificación SA8000 de Empresa Socialmente Responsable, que se obtendrá en el primer semestre de 2006 y a cuyo efecto se está desarrollando en estas fechas la correspondiente auditoría. Esta certificación obliga formalmente a la Entidad a establecer procedimientos que contrasten su compromiso con la RSC, lo que incide igualmente en la calificación de esta Comisión.

Esta Comisión, que también calificó en el informe relativo a 2004 la actuación de la Entidad en esta materia como Positiva, puso de manifiesto determinados temas en los que se debería incidir a los efectos del control de implantación o impulso. Sobre los mismos cabe decir:

- 1) Respecto a la política de comunicación externa e interna en materia de RSC, ha sido aprobado el Plan de Comunicación de la Entidad en colaboración con la Obra Social y Fundación. Además, se han desarrollado actuaciones como la creación de una sección específica sobre RSC en el diario interno 8y5 y en la página web, en la que se relacionan y actualizan las noticias que genera la Entidad. A nivel externo, se han publicado varios reportajes en prensa sobre actuaciones concretas en el ámbito de la protección del medio ambiente y en Acción Social.
- 2) En materia de Formación específica sobre el Código de Conducta y la implementación de mayores acciones en las labores formativas de los temas de transparencia y financieros a los miembros de los Órganos de Gobierno de la Entidad, hay que



señalar que se han desarrollado varias actividades formativas hacia los miembros de los Órganos de Gobierno, entre las que destacan unas Jornadas sobre las nuevas Normas Internacionales de Contabilidad (NICS) y otra sobre el Gobierno Corporativo y la responsabilidad de los administradores, así como la asistencia en Madrid a las jornadas sobre RSC organizadas por la CECA en el mes de Junio, a la que asistieron los órganos de gobierno de todas las cajas de España. Respecto a la plantilla se ha incluido en los cursos de larga duración (de formación de directores y subdirectores) un módulo sobre RSC. También se ha incluido este módulo en el temario de la Oposiciones Internas actualmente en vigor.

- 3) En cuanto a la necesidad de formalizar en la Entidad los Protocolos de Acoso Moral y Acoso Sexual, debe señalarse que efectivamente, en el mes de diciembre, ambos protocolos fueron aprobados.
- 4) Por último, el informe 2004 señalaba que había que incidir en las menciones que el Código establece en su capítulo V : "De las Relaciones con nuestros Clientes, Subcontratistas y Proveedores" y que no habían tenido reflejo en el Informe Anual de Calidad 2004, especialmente en los siguientes temas: concurso de ideas entre clientes. El responsable del Departamento de Comunicación y Calidad señala como objetivo del 2006 la creación de un concurso de ideas entre los clientes.
- 5) En cuanto a otros temas mencionados por la Comisión de Control, se han realizado las siguientes actuaciones:
  - i. Acuerdos con otras cajas para la exención de comisiones: Se mantiene el acuerdo firmado con Caja San Fernando y Cajaser de no cobrar comisiones por el uso de nuestros cajeros por sus clientes, ni el de sus cajeros por los nuestros.
  - ii. Acceso a la vivienda: Lanzamiento de la hipoteca Max Flexible (destinado a jóvenes y que incorpora una carencia máxima de 10 años); también se ha lanzado una hipoteca destinada a nuevos residentes (inmigrantes) en condiciones ventajosas.
  - iii. Uso de Internet: Además de la adaptación de nuestra web para su uso por partes de personas con discapacidad visual y auditiva, hay que señalar la potenciación de nuestra página como canal de información, creándose un apartado de información al inversor (tal como establece la normativa del Ministerio de Economía y Hacienda, desarrollada por la CNMV) y en el que se cuelga información sobre Gobierno Corporativo, Hechos Relevantes, Informes Anuales... Por otro lado, se han firmado dos convenios para potenciar y difundir el uso de internet en la sociedad (Convenio Hogares Connectados- Mº Industria, Turismo y Comercio, y Convenio Universidad Digital – Junta de Andalucía), así como la campaña de préstamos a interés cero para facilitar la adquisición de ordenadores entre los clientes.
  - iv. Flexibilización de acceso a crédito de pymes y autónomos: Se ha lanzado una campaña de promoción para las pymes, con el lanzamiento de nuevos productos (cuenta pymes y credipymes) y el apoyo por parte de profesionales especializados en el sector de las pymes (actualmente 20 gestores pymes).

Sin perjuicio de lo anterior y sin modificar por ello la calificación antes reseñada, se recomienda al Consejo de Administración que, una vez más, incida en determinados aspectos del Código que necesitan o bien su puesta en aplicación o el adecuado impulso. A estos efectos se destacan los siguientes aspectos:

1. Aprobación del Código de Conducta en Empresas Participadas de la Entidad y Fundación El Monte. (Solo nos consta la aprobación en Global Tasaciones SA).
2. Aplicación de Políticas Medioambientales con carácter interno y en las valoraciones de riesgos con los clientes. Se entiende de que aún cuando se han realizado acciones, su aplicación aún es escasa, por lo que debe insistirse en esta materia.
3. Extensión de las políticas de comunicación e información a los miembros de la Asamblea General.
4. Puesta en marcha del concurso de ideas entre los clientes y creación de líneas comerciales específicas para la población inmigrante.
5. Puesta en marcha de mecanismos que garanticen la correcta cobertura de las ausencias y vacaciones de la red de oficinas.

Sevilla a cinco de abril de 2006

VBº  
El Presidente



El Secretario de la Comisión



# COMITÉ INTERCENTROS EL MONTE

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de El Monte establece, en su capítulo IX, la obligación de incorporar en la Memoria Social, entre otros, informe de la representación laboral. En ese sentido, este informe pretende hacer una valoración sobre si la gestión y política de Recursos Humanos de El Monte a lo largo del ejercicio 2005 se ha llevado a cabo conforme a los principios, exigencias y cultura corporativa definidos en este manual de conducta. Igualmente, es objetivo del presente informe poner de relieve los aspectos más significativos de la aplicación global del citado Código a lo largo del ejercicio 2005, desde la óptica de la representación laboral.

## **POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS:**

El Capítulo VI del Código de Conducta y Responsabilidad Social establece una serie de pautas y obligaciones en materia de relaciones laborales con su plantilla y considera ésta como el grupo de interés más importante, junto con la clientela. Los aspectos relacionados de forma más directa con la política de Recursos Humanos establecida en el Código a lo largo de 2005, han sido los siguientes:

• **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO PSICOLÓGICO:** "Queda prohibida cualquier conducta de acoso sexual o moral y cualquier tipo de comportamiento abusivo" "Ningún empleado estará sujeto a hostigamiento físico, sexual, racial, psicológico, verbal o cualquier otra forma de hostigamiento o abuso". De esta forma define nuestro Código de Conducta las pautas de comportamiento con la plantilla, estableciendo, además la obligación de dotarse de un Protocolo que prevenga y evite conductas de acoso sexual. Tras una larga negociación entre la representación laboral y el departamento de Recursos Humanos, en diciembre pasado por fin fue posible presentar ante el Consejo de Administración de la Entidad, sendos Acuerdos Laborales que incorporan no sólo un Protocolo de Actuación en los casos de Acoso Sexual, tal y como demanda el Código, sino también un Protocolo de Actuación en los casos de Acoso Psicológico, con el que se va más allá de lo exigido en el mismo.

Ambos procedimientos establecen los cauces necesarios para perseguir este tipo de conductas, que se califican como falta laboral muy grave, y se establecen canales que garantizan la protección y el anonimato de la persona denunciante y la participación activa de la representación social en los procesos de investigación. A lo largo de este ejercicio 2006 deben ponerse en marcha las políticas de divulgación y difusión entre la plantilla previstas en ambos protocolos, imprescindibles para conseguir el efecto preventivo propuesto.

• **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:** "Se promoverán políticas proactivas de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de las relaciones laborales, sobre todo en lo relativo a selección, promoción, formación y retribuciones de la plantilla". Como ya se indicó en el Informe de este Comité Intercentros correspondiente al ejercicio 2004, El Monte cuenta con un Plan de Igualdad de Oportunidades –desarrollado como Anexo en el Acuerdo Laboral de Condiciones de Trabajo de 5 de febrero de 2.002-, una Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades y Defensoras de la Igualdad, que han llevado a cabo una política activa en esta materia a lo largo del pasado año. Igualmente, se adhirió al Plan Óptima en enero 2003, impulsado por el Instituto Andaluz de la Mujer y presentado por CC.OO. a la Entidad.

En cumplimiento del mismo, en abril de 2005 la Comisión de Igualdad reunida con una representación de las instituciones integrantes del Plan Optima, firmaron el compromiso del Plan de Acciones Positivas a desarrollar en nuestra entidad durante los años 2005 y 2006, dicho Plan de Acciones se basaba en 3 ejes fundamentales, desarrollados a través de 9 acciones específicas, debidamente descritas, calendarizadas y con designación de responsables de su puesta en marcha.

Aproximadamente una tercera parte de este Plan se ha cumplido a lo largo de 2005, desarrollándose cursos de formación para la dirección y los miembros de la Comisión de Igualdad, modificando los impresos de la entidad para incorporar el lenguaje no sexista, elaborando un Manual de Uso no sexista del lenguaje y aprobando el ya citado Protocolo de actuación en los casos de acoso sexual.

En cuanto a la representación real de la mujer en la organización, las cifras más significativas son:

AÑO	2005		2004		2003	
Total Plantilla	2.296		2.096		2.017	
Total hombres	1.476	64,30%	1.344	64,12%	1.327	65,79%
Total mujeres	820	35,70%	752	35,88%	690	34,21%

De los 122 empleos indefinidos creados a lo largo de 2005, 63 corresponden a hombres (51,64%) y 59 a mujeres (48,36%), con lo que se incide en la tendencia iniciada hace unos años de incremento de la representación de la mujer en la plantilla global. Si en 2002 había en la Entidad 4 mujeres por cada 10 hombres, en 2005 tenemos 6 mujeres por cada 10 hombres. En cuanto a contratación eventual, se mantiene e incluso intensifica la pauta de otros ejercicios, acaparando la mujer un 65% de todos los contratos eventuales ofrecidos por la Entidad (casi 2 puntos más que en 2004).

No obstante, no podemos dejar de insistir en el aspecto que, desde el punto de vista de este Comité Intercentros, merece mayor atención y concienciación para convertir en una realidad la participación activa e igualitaria de la mujer en la organización. Nos referimos, en concreto, a su nivel de representación en puestos de responsabilidad. En este sentido, las cifras son prácticamente



idénticas a las del pasado ejercicio, no existiendo ninguna representación femenina en puestos como Dirección Territorial, Jefaturas de Departamento, Jefaturas de Área, Responsables de Sección..., ocupando tan sólo el 13% de las direcciones de oficina y sin ninguna representación en el Comité de Dirección, con la excepción de la Directora General. En puestos intermedios estas cifras se equilibran (casi un 36% de los puestos de subdirección de oficinas) y en puestos menos cualificados se invierten (50% en puestos de caja/atención al público y administrativos de departamentos, y 100% en puestos de limpieza y telefonía).

En resumen, debemos seguir insistiendo en que se precisa un mayor esfuerzo y una apuesta más decidida por parte de la dirección de la Entidad, en la promoción de mujeres a puestos de responsabilidad, nombramientos que, por otra parte, se producen con procedimientos de designación directa, por lo que la toma de conciencia y las políticas activas por parte de las personas responsables de los mismos son fundamentales para conseguir una modificación efectiva de la actual realidad.

En otro orden de cosas, cabe destacar el Plan de Inserción para Personas Discapacitadas aprobado por el Consejo de Administración a final del pasado año y soportado, también, en Acuerdo Laboral. En el mismo, la Entidad se compromete a elevar la obligación legal –establecida en un 2% de la plantilla total- en un 50% hasta alcanzar, en el horizonte de 3 años, el porcentaje del 3%. Igualmente, se establece el compromiso de cubrir al menos dos tercios de este porcentaje mediante contratación directa –para lo que se incorporarán a la plantilla un mínimo de 10 personas con discapacidad a lo largo de los ejercicios 2006, 2007 y 2008- y el resto mediante las medidas alternativas previstas en la norma legal.

• **EMPLEO:** “El Monte ha de convertirse en un referente para su entorno no sólo en lo relativo a la calidad y cantidad de empleos ofrecidos a la sociedad sino también en el uso de sistemas de selección de personal transparentes, rigurosos y que garanticen la igualdad de oportunidades”. A lo largo de 2005 se han creado 122 empleos indefinidos, que suponen un incremento con respecto al ejercicio anterior de 3,4%, y un incremento neto de la plantilla de 83 personas (casi un 4% sobre la plantilla a 31.12.2004). En consecuencia, la Entidad mantiene una política de creación de empleo sostenida en el tiempo, aunque sin los fuertes crecimientos de los ejercicios 2002 y 2003, que fueron propiciados por los compromisos asumidos en acuerdos laborales y por la política comercial de expansión de aquellos años. Casi el 82% de estas nuevas contrataciones han sido para puestos de Auxiliar Administrativo y personal de Oficios Varios, con respeto de las listas de aprobados de los distintos concursos celebrados en cada provincia.

35 de estos nuevos puestos indefinidos creados a lo largo del pasado ejercicio, lo han sido en cumplimiento del Acuerdo de Jubilaciones Parciales que compromete a la Entidad a la contratación de una persona relevista, con carácter indefinido y a jornada completa, por cada trabajador o trabajadora que se acoja al pase a la situación de jornada parcial, por lo que este acuerdo sigue contribuyendo claramente a la generación de empleo, así como a la renovación generacional y acceso de jóvenes a empleos estables y de calidad.

En cuanto a la distribución territorial de los nuevos empleos, se sigue cumpliendo el compromiso de la Entidad con el desarrollo económico de todas las zonas donde tiene presencia, en función de los recursos obtenidos en cada una de ellas, habiéndose generado empleo prácticamente en todas las provincias de implantación de forma proporcional a los recursos aportados por cada.

Con respecto a la contratación eventual, durante 2005 se mantuvo en niveles cercanos al 6%, porcentaje que, si bien es cierto que respeta los límites establecidos en los acuerdos laborales, entendemos debe procurar rebajarse a lo largo de este ejercicio mediante la cobertura de todos los puestos estructurales con contratación indefinida, siendo éste el objetivo de las negociaciones abiertas en estos momentos entre la representación sindical y el departamento de Recursos Humanos.

• **OTRAS CONDICIONES DE TRABAJO:** En cuestiones como Formación, Promoción Interna, Prevención de Riesgos y Salud Laboral, las líneas de trabajo han seguido pautas muy parecidas a las que este Comité Intercentros describe en el Informe Anexo a la Memoria Social de 2004, en el que se detallan ampliamente las pautas de actuación y los compromisos asumidos en cada materia. Es de destacar en el ejercicio 2005 los siguientes aspectos:

- **Salud Laboral:** Siguiendo en la línea de trabajo de los instrumentos creados para la vigilancia y prevención de la salud laboral en la empresa, existen dos elementos a destacar a lo largo del 2005: por un lado, la firma del Protocolo de Actuación en los casos de Acoso Psicológico –ya citado en este informe y que adquiere mayor relevancia al no venir el mismo impuesto por un mandato expreso del Código de Conducta-; y, por otra, la reestructuración llevada a cabo del Departamento de Recursos Humanos. Esta reestructuración merece una opinión negativa por nuestra parte al haber supuesto un claro recorte de los medios y recursos disponibles para hacer frente a la Prevención de Riesgos y Salud Laboral en nuestra Entidad, y esperamos que no suponga un paso atrás en el buen hacer de esta Entidad en estos últimos años en esta materia.

- **Promoción:** En cumplimiento de lo establecido en los Acuerdos Laborales, a lo largo de 2005 se pusieron en marcha concursos para ascenso por capacitación dirigidos, tanto al grupo administrativo como al de oficios varios. Estos procesos están en marcha en la actualidad y contemplan, además de 26 plazas que se ofertan para los niveles VII y X (Oficiales primero y segundo), procesos paralelos para ascenso a estas categorías sin número de plazas –en los que la promoción está condicionada a alcanzar el nivel mínimo exigido en la totalidad del proceso y acreditar un determinado tiempo de permanencia en la categoría anterior- y para ascenso a Nivel XIII (Auxiliares Administrativos) destinados al grupo de Oficios Varios. Los procesos se están llevando a cabo con la participación activa de la representación sindical.

- **Formación:** El volumen de acciones formativas ofertadas a la plantilla es similar al del ejercicio 2004 (73 acciones), aunque las horas de formación impartidas ha disminuido alrededor de un 9%. En general la Entidad sigue apostando por la Formación como elemento básico de desarrollo del negocio y de la cualificación profesional de la plantilla. También podemos afirmar que se respetan los principios de voluntariedad, universalidad, no discriminación y descentralización establecidos en el Acuerdo Laboral de Formación. En cuanto al principio de esfuerzos compartidos, que implica una apuesta por parte de la Entidad para ofrecer mayor volumen de formación a la plantilla dentro de la jornada laboral (bien sea mediante acciones presenciales o acciones a distancia), debemos seguir insistiendo en que han de intensificarse los esfuerzos, ya que el porcentaje de formación ofrecida dentro de la jornada laboral no ha sufrido variación en relación con el ejercicio 2004, aunque también



es preciso reconocer que se ha llevado a cabo un importante esfuerzo por incrementar la formación a distancia a través del Portal de Formación que está a disposición de toda la plantilla. En relación a acciones formativas vinculadas directamente con el Código de Conducta, se han impartido 16 acciones a lo largo del ejercicio pasado, aunque la mayoría de ellas han sido mediante formación a distancia.

• **PROTOCOLO DE FUSIÓN:** Por último, no es posible dejar de hacer mención a la aprobación del Protocolo de Fusión con Caja de Ahorros San Fernando por parte del Consejo de Administración y de la Asamblea General de la Entidad. Sin entrar en valoraciones sobre esta decisión, marcamos el acento en que el citado protocolo incorpora la obligación de alcanzar un Pacto Laboral de Fusión con la representación sindical, siendo preciso para ello la firma de la mayoría absoluta de la representación global en ambas entidades. Es de destacar que este Pacto Laboral se establece como condición suspensiva de la citada Fusión.

### **CUMPLIMIENTO DE OTROS ASPECTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA:**

El Monte se define como una entidad *“que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público... que está especialmente obligada con la sociedad a la que se debe y con los principios de responsabilidad social”*.

En este sentido, la plantilla de la Entidad no sólo constituye su grupo de interés más importante, junto con la clientela, sino que está directamente afectada y viene obligada por los preceptos establecidos en el Código de Conducta y constituye la clave de bóveda para la puesta en marcha de los valores recogidos en el mismo. Como representantes legítimos de esta plantilla, por tanto, debemos manifestar un claro compromiso y responsabilidad en la puesta en marcha completa de este manual de conducta, por lo que este informe excede los aspectos puramente laborales para adentrarse en el cumplimiento de cuestiones relativas a ámbitos distintos, sin pretender, en ningún momento, ofrecer un análisis completo del grado de cumplimiento del Código ni invadir las competencias de la Comisión de Control en esta materia.

Por otro lado, tampoco nos corresponde relatar los avances, muchos e importantes, impulsados por la Entidad en 2005 en materia de Responsabilidad Social, cuestión que se aborda con amplitud en esta Memoria, y somos perfectamente conscientes de que la aplicación completa del Código requiere tiempo y esfuerzos continuados, por lo que nos limitaremos a resaltar algunas de las cuestiones que, a nuestro entender, no están aún suficientemente desarrolladas y que deben recibir un impulso decisivo a lo largo de 2006.

### **• PUBLICIDAD Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA:**

El Capítulo IX del Código de Conducta establece una serie de obligaciones en materia de publicidad y divulgación del mismo que, a pesar de que fueron puestos de relieve en el informe de la Comisión de Control del pasado ejercicio, aún no han recibido el adecuado impulso. En concreto debe establecerse una campaña específica de difusión dirigida a clientes y proveedores y han de reforzarse los programas de capacitación interna que incluyan la Responsabilidad Social como parte de la formación permanente de la plantilla. En este sentido, los procesos de promoción interna convocados el pasado año, incluyen, como asignatura obligatoria, la Responsabilidad Social y el Código de Conducta, medida que ha sido adoptada por iniciativa de la representación sindical.

Igualmente, sería conveniente incidir en las labores formativas en temas de transparencia y contenidos del Código dirigidas a los miembros de los órganos de gobierno.

También en este sentido, entendemos que sería recomendable dotar a la Entidad de un Departamento de Responsabilidad Social que, contando con los medios técnicos y humanos necesarios, se responsabilice de las tareas detalladas en el apartado 3 del capítulo IX del Código y sirva para guiar las estrategias de la organización en temas vinculados con la responsabilidad social –en la actualidad esta tarea recae sobre una Comisión Interna–.

### **• EXTENSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA:**

El Capítulo I establece que *“las sociedades mercantiles pertenecientes a su grupo de empresas adoptarán y cumplirán normas equivalentes a las presentes”*. Reiteramos nuestras manifestaciones del Informe del pasado año, en el sentido de que es obligación de El Monte impulsar la adopción de normas de conducta en las empresas de su grupo, a través de la representación que ostente en sus respectivos órganos de gobierno. En esta materia se sigue sin avanzar en absoluto -ni siquiera en aquellas empresas en las que la caja ostenta una participación en capital muy mayoritaria- así como en la extensión de modelo de relaciones laborales a los trabajadores y trabajadoras del grupo de empresas.

2006 debe, por tanto, convertirse en el año en el que, de forma inexcusable, la Entidad empiece a transitar por esta senda y a hacer frente a la responsabilidad social asumida en relación a las empresas de su grupo y sus plantillas.

Igualmente, en materia de relaciones con empresas proveedoras y subcontratistas, y aunque se ha avanzado mucho con la aprobación por parte de los órganos de gobierno de los Manuales de Compras, Ventas y Proveedores, y el establecimiento de circuitos transparentes de contratación, están pendiente de implantación procedimientos que permitan un análisis exhaustivo de las actividades y comportamiento social de sus principales proveedores y subcontratistas, y que faciliten la evaluación de estos factores en la contratación.

### **• RELACIONES CON LA CLIENTELA:**

En los últimos ejercicios, y de forma más marcada a lo largo del pasado año, los Planes Estratégicos de la Entidad y su política comercial han volcado su atención en el negocio minorista, centrando su atención en el nicho de clientela que, como caja de ahorros, nos resultan más cercanos: familias, pequeños ahorradores, Pymes, jóvenes, autónomos... Esta orientación estratégica



favorece una confluencia cada vez mayor entre la política comercial y las actuaciones que, según el capítulo V del Código de Conducta, deben adoptarse hacia la clientela.

No obstante, algunas de estas menciones están aún pendientes de implantación o han recibido un impulso moderado a lo largo del pasado año. Cabe destacar las siguientes medidas específicas: Promoción de acuerdos de colaboración con otras entidades en materia de servicios a la clientela que contemplen la exención de comisiones por determinadas operaciones habituales, acciones comerciales que establezcan una relación inversa entre la comisiones que se repercuten a la clientela y el grado de fidelización de la misma, mayor flexibilización en las condiciones de acceso a tipos de interés de los créditos a Pymes y autónomos, con tipos y condiciones preferenciales para operaciones dirigidas a primera actividad empresarial o equipamientos sociales, oferta de tipos preferenciales para adquisición de primera vivienda mediante líneas de financiación específicas dirigidas al público más joven, potenciación de programas de mejora de la calidad que incluyan un concurso anual de ideas entre los clientes y líneas comerciales dirigidas específicamente a la población inmigrante.

También es este capítulo, insistimos en la necesidad de dotarse de mecanismos que garanticen una correcta cobertura de las ausencias y vacaciones de la plantilla. Una política correcta y generosa en esta materia no sólo incide favorablemente en las condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras de la Entidad, sino que repercuten directamente en el volumen de empleo ofertado a la sociedad y contribuye a garantizar la calidad del servicio al mantener de forma estable una adecuada dotación de personal en la red de oficinas.

Isabel Frejo Bolado  
Presidenta Comité Intercentros  
El Monte

# INFORME ANUAL DE LA UNIDAD DE CALIDAD CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA CAPÍTULOS V.1 Y IX.5

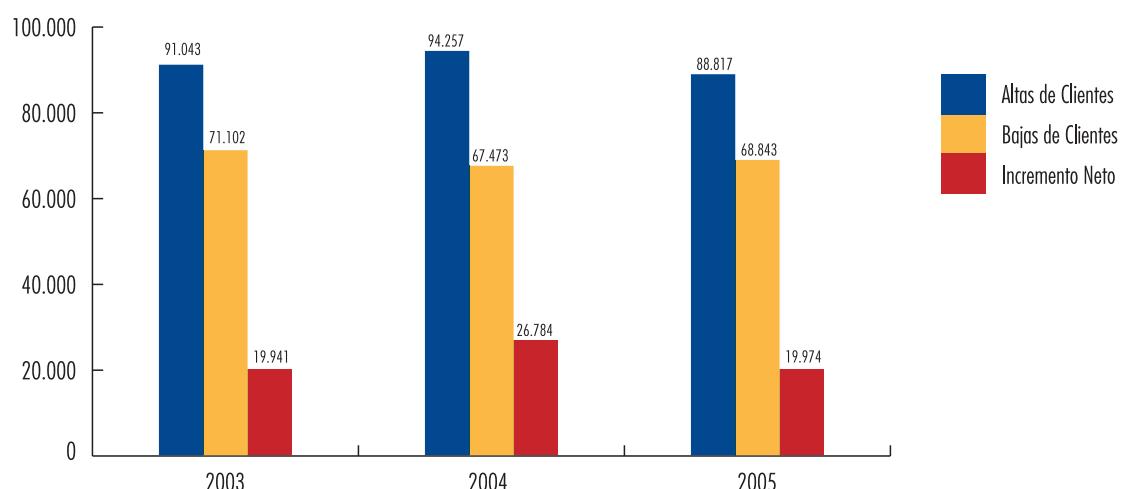
## V.1 : De las relaciones con nuestros Clientes

El sistema de calidad de la Caja de Ahorros El Monte, se fundamenta en tres pilares :

- 1.- Conocer a la Clientela, mantenerla e incrementarla.
- 2.- Llegar a la Clientela, con servicios eficaces y valorados.
- 3.- Con un equipo de profesionales aportando valor a su entorno

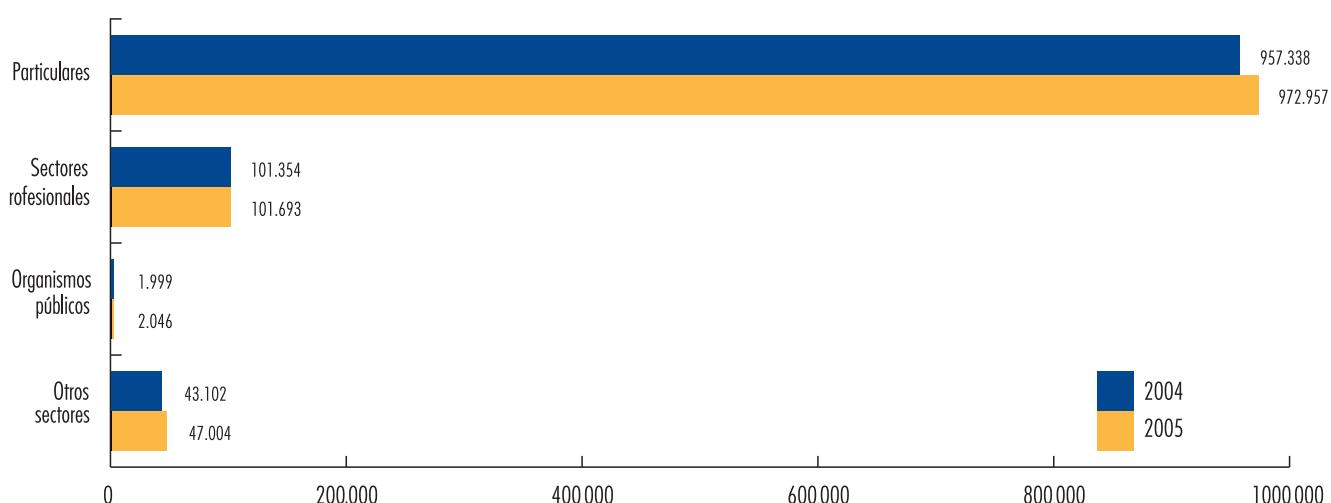
### 1.- Conocer a la clientela, mantenerla e incrementarla.

A 31 de Diciembre de 2005, nuestra cifra de clientes se experimentó un crecimiento neto de 19.974 Clientes. El total de personas, empresas e instituciones que han depositado su confianza en nuestra Entidad asciende a 1.123.700.



**El crecimiento es generalizado prácticamente en todos los segmentos:**

### Segmentación





## La distribución de la Clientela en nuestras zonas de actuación es la siguiente:

		CLIENTES 2005 (a 31-12)		
POR ZONAS		TOTAL	%	P. FISICAS
		P. JURIDICAS		
Sevilla Capital		357.876	32	343.662
Sevilla Provincia		309.107	28	299.487
Huelva Capital		79.203	7	74.788
Huelva Provincia		175.067	16	168.797
Otras Provi. Andaluzas		118.299	11	109.696
<b>Total Andalucía</b>		<b>1.039.552</b>	<b>93</b>	<b>996.430</b>
Castilla La Mancha		28.267	3	25.844
Extremadura		20.585	2	19.018
Madrid		9.866	1	8.365
Barcelona		10.308	1	9.280
Otras		15.122	1	14.523
<b>TOTAL</b>		<b>1.123.700</b>	<b>100</b>	<b>1.073.460</b>
				<b>50.240</b>

Nuestra Clientela supone un 13 % de la población de Andalucía, el 39% de Sevilla y más del 50% en Huelva (en ambos casos capital y provincial).

Los estudios de Calidad percibida realizados durante el pasado ejercicio nos aportan una información relevante, ya que la valoración global que nos ha otorgado la Clientela tanto al servicio recibido en su oficina como a la opinión global que les merecen la Caja en su conjunto se pueden considerar muy positivas:

Valoraciones de los Clientes en Base 10		
Satisfacción	Satisfacción Global con la Oficina	8.39
	Satisfacción Global con la Caja	8.21
Vinculación	% de Clientes Exclusivos + Vinculados	71.0%
Fidelidad y Prescripción	% Clientes Fieles, trabajan y seguirán trabajando con El Monte	89.3%
	% Clientes que recomendaría a la Caja a sus amigos o familiares	87.5%

Mayor relevancia tiene la importante cifra de clientes fieles que trabajan con El Monte y declaran que seguirán trabajando con la Caja, un 89,3% y sobre todo el índice de recomendación, y ya que un 87,5 nos han dicho que recomendaría a su oficina a amigos y familiares.

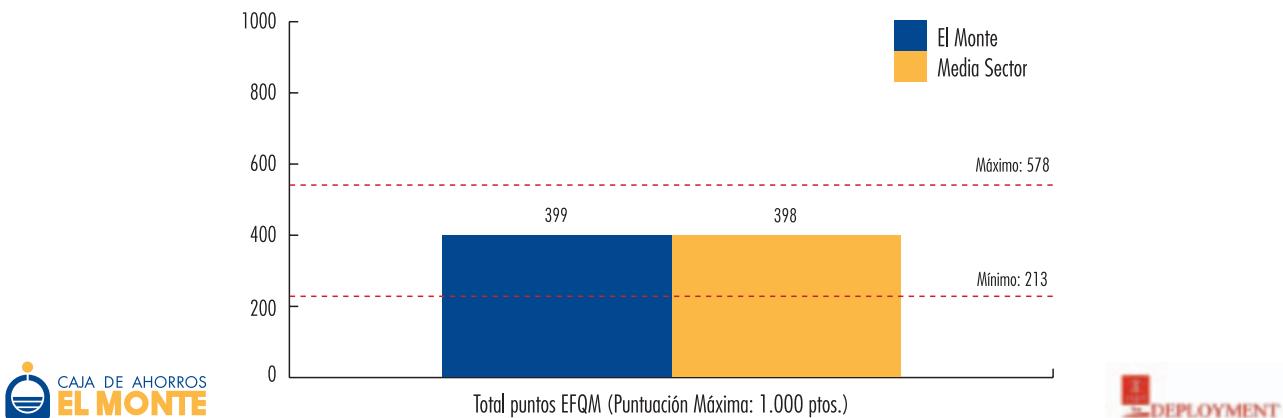
## 2.- Llegar a la Clientela, con servicios eficaces y valorados.

Los servicios que ofrecemos a nuestra Clientela, son la suma del valor que aportan cada uno de los eslabones de la cadena que conforma El Monte. Para evaluar la calidad de la gestión interna durante el año 2005 se ha realizado la segunda evaluación conforme al Modelo de Excelencia Europeo de la EFQM. Este proyecto en colaboración con la CECA ha reunido a 19 Cajas más, y sitúa a El Monte en la media de las cajas en cuanto a la puntuación final obtenida.

Una evaluación de este tipo es un "Amplio examen global, sistemático y regular de las actividades (métodos de trabajo) y de los resultados de una organización (rendimientos que se obtienen), confrontados con las recomendaciones del Modelo Europeo de Excelencia en la gestión".

Puntuación Total EFQM					
	El Monte	Media Sector	Máximo del sector	Mínimo del Sector	Posición Ranking Sector
<b>Total puntos EFQM</b>	<b>399</b>	<b>398</b>	<b>578</b>	<b>213</b>	<b>8</b>
Agentes	183	183	275	103	8
Resultados	216	216	303	105	8

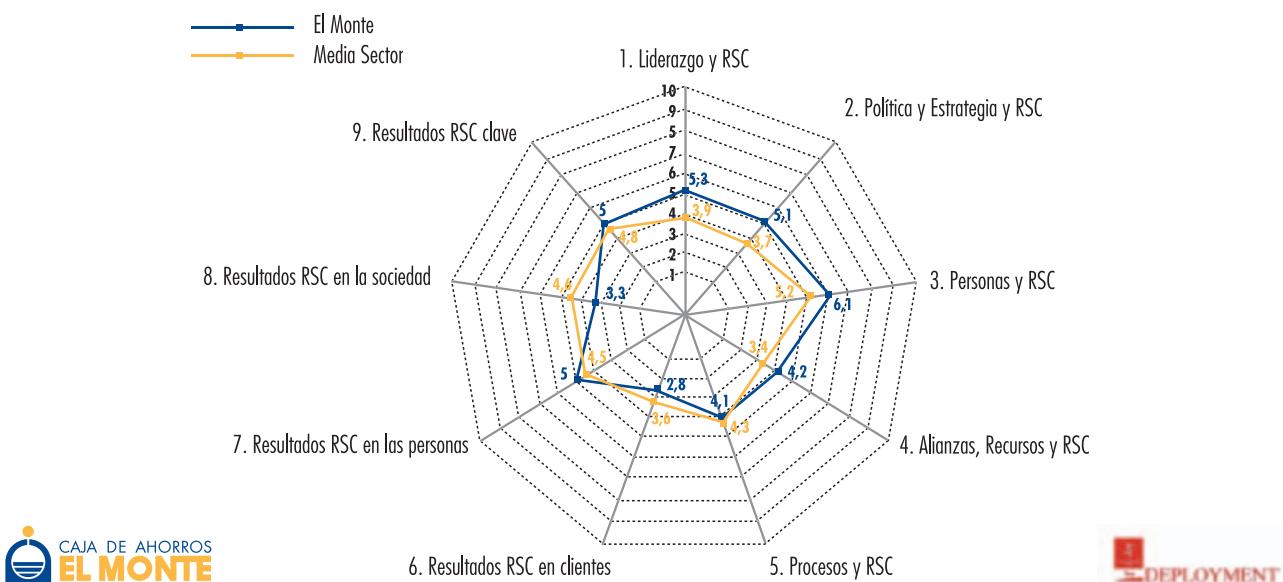
## Vs. Media del Sector y Media del Grupo de Referencia



El Modelo de Excelencia es muy exigente y aunque puntúa de 0 a 1000 puntos, "utópicos", en el entorno de los 400 puntos podemos encontrarnos reconocimientos públicos y premios a la excelencia en la gestión (Premio Andaluz a la Excelencia: Finalista +- 400 puntos / Ganador +- 525 puntos).

También se ha evaluado la Calidad de la gestión de la RSC, en el mismo entorno CECA y con las mismas Cajas participantes.

### Media entidad frente al media sector



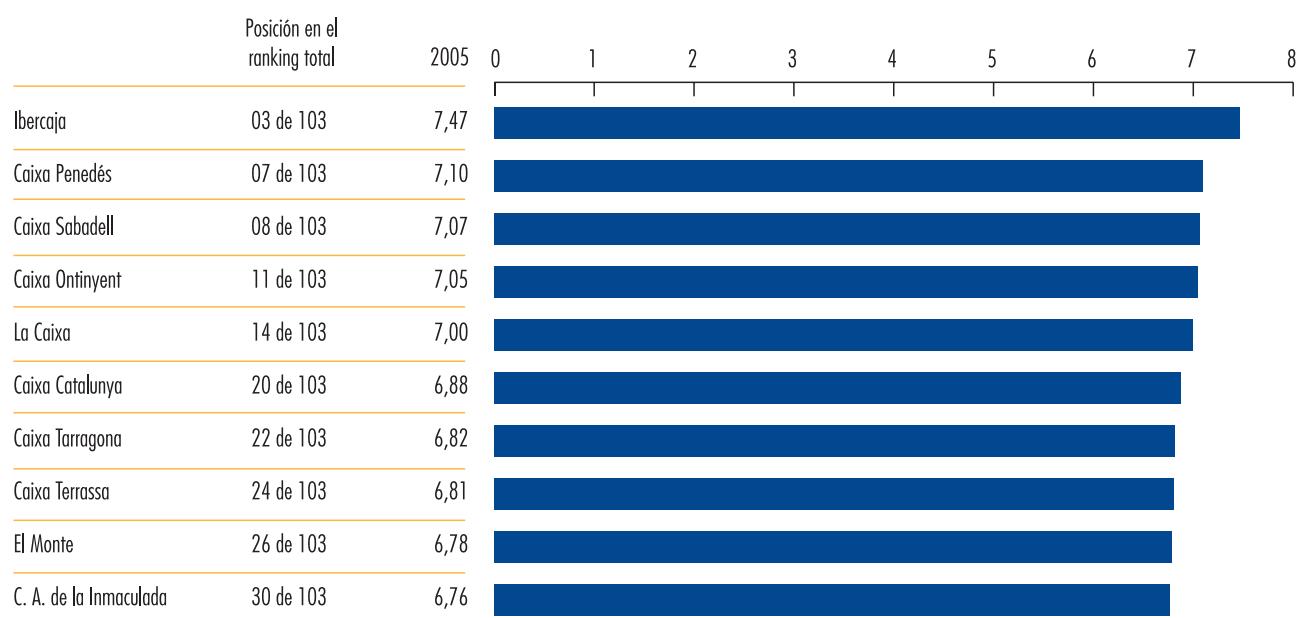
El Resultado sitúa a nuestra entidad a la cabeza del sector en la gestión de la Responsabilidad Social corporativa y aunque nos queda un largo camino por recorrer si nos reconoce fortalezas en la gestión de la RSC entre las que cabe destacar:

- Códigos de conducta y Responsabilidad Social frente a los diferentes grupos de interés.
- Línea estratégica de RSC a nivel corporativo y ligada, entre otros aspectos, al desarrollo de un Plan estratégico de la Obra Social orientado a la satisfacción de sensibilidades sociales y a la notoriedad/reputación en la sociedad.
- Comunicación interna de las líneas estratégicas de la entidad.
- Publicación de la Memoria de Responsabilidad Social 2004, siguiendo los criterios de GRI (Global Reporting Initiative) y difusión de la RSC desde la web corporativa y otros medios de comunicación.
- Desarrollo e implantación de acuerdos/convenios en los que se da respuesta a las necesidades de los trabajadores negociadas con éstos.
- Existencia de una Comisión de Igualdad de Oportunidades, defensora de la igualdad, Plan de Igualdad de Oportunidades, etc.
- Desarrollo y aprobación de procedimientos para la resolución de conflictos interpersonales y el acoso moral y sexual en el trabajo.
- Valoración de los Project Finance en función de criterios sociales y ambientales, entre otros. Iniciativas de financiación de proyectos ventajosos para el medio ambiente.



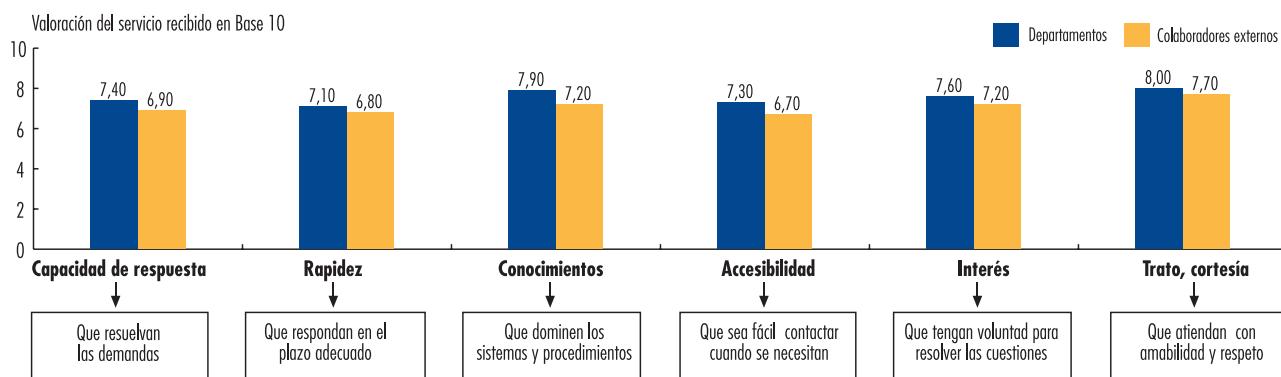
- Incorporación de criterios RSC en el diseño de acciones de mejora de la accesibilidad de Banca Electrónica para personas con discapacidad.
- Estudios de percepción para identificar el nivel de satisfacción de los clientes.

Por otra parte, todas las oficinas de la Red Comercial y una muestra representativa de la competencia, han sido visitadas por auditores de calidad por el sistema de pseudocompras (falsos clientes). Estos han verificado, in situ, la calidad real ofrecida a la Clientela en nuestras oficinas, evaluando el trato personal, la rapidez en la atención, el dominio de técnicas comerciales, la explicación de los productos a la Clientela y los aspectos físicos. En la valoración ponderada, de todos estos aspectos, El Monte se sitúa entre las 10 mejores Cajas a nivel nacional y la primera de Andalucía.



### 3.- Con un equipo de profesionales aportando valor a su entorno

Anualmente se realiza una encuesta en la que son valorados los principales Departamentos y Colaboradores, por el resto de la plantilla, con el objetivo de mejorar el servicio prestado al cliente interno, y por extensión, a toda la Clientela. Cada uno de los servicios evaluados, recibe sugerencias, felicitaciones y comentarios, que ayudan a las personas que realizan cada proceso a conocer la opinión y sugerencias de mejora del resto de la plantilla.



Estas actuaciones son una muestra de las acciones con la que el Monte da contenido a su visión de la política de Calidad expresada en el manual de conducta que cita textualmente como uno de los principios de actuación de su cultura corporativa "Prestar una atención personalizada e integral para dar respuesta a las necesidades de los Clientes, buscando el establecimiento de relaciones duraderas con los mismos y orientar la organización hacia el Clientes, con un tratamiento diferenciador y adecuado por segmentos productivos y de población".

Sevilla a 14 de Febrero de 2006

Fdo. Agustín Garrido Garrido  
Jefe del Servicio de Comunicación y Calidad



# INFORME DEL EJERCICIO 2005 Y COMPLEMENTARIO AL ANUAL, QUE EMITE EL JEFE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES CONFORME AL PUNTO V.1 DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Según el Art.20 del Reglamento regular de la Defensa del Cliente de la entidad, aprobado por el Consejo de Administración el 27 de Julio de 2004, dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará al Consejo una Memoria explicativa del desarrollo de sus funciones durante el año precedente, con el alcance y contenido que dicho artículo establece.

Por su parte, el apartado V.1 del Código de Conducta por el que se rige la Entidad, establece la potenciación en el seno de la entidad del Defensor del Cliente, hoy Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, cuyo objeto será el de la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes en su relación con la Caja, y en cumplimiento de dicho objetivo, le corresponde entre otras funciones, la de gestionar las reclamaciones y proponer al órgano correspondiente la adopción de medidas tendentes a mejorar las relaciones entre la Entidad y sus clientes. El mismo precepto, establece que el Servicio elaborará un informe anual que presentará directamente al Consejo.

Mediante el presente, se pretende incorporar, para su evaluación y puesta en conocimiento en la sesión monográfica que realizará el Consejo de Administración sobre autoevaluación de conductas reflejadas en el Código de Conducta de la Entidad, un breve resumen del Informe Anual que en fechas próximas se emitirá al Consejo.

En primer lugar, debemos manifestar que este Servicio se encuentra plenamente potenciado por la Caja, y goza de plena autonomía en sus decisiones.

Dicho lo anterior, conviene precisar que en base a lo establecido en el Artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención a los clientes de entidades financieras, el Consejo de Administración en la fecha citada de 27 de Julio de 2004, aprobó el Reglamento de la Defensa del Cliente de la Caja y adoptó los mecanismos necesarios, incluso la publicación en la página web de la Entidad de un apartado específico de Defensa del Cliente, a fin de adaptar su organización a la nueva normativa legal aplicable.

Después de esta breve introducción, y mediante el presente informe, analizaremos los datos más significativos de la actuación de este Servicio durante el año 2005.

Se partió como objetivos para el referido ejercicio de tres pilares fundamentales:

El primero relativo a los expedientes relativos a la tramitación de expedientes fuera del plazo establecido como objetivo el del 9,5 %. El objetivo para el año 2004 fue del 8,2 % del total de expedientes tramitados, obteniéndose al final un resultado del 6,3%, cuando en el año 2003, dicho porcentaje ascendió al 15,5%. Durante el 2.005 solo 19 expedientes se han tramitado fuera del plazo de 15 días naturales que tenemos establecido, lo que supone un 1,6 % del total de los tramitados.

Como segundo objetivo, se planteó el que durante el ejercicio que analizamos no se superase el 17% de partes de no conformidad, que se provocan cuando se detecta algún error o retraso en la operatoria de algún centro afectado en la reclamación, incluso el propio servicio. Durante el ejercicio 2003 los partes de no conformidad ascendieron al 19,3% del total de expedientes tramitados, marcándose la Entidad como objetivo que dicho plazo para el 2.004 el 17%, habiéndose obtenido un resultado final del 8,7%. En el año 2.005 nos fijamos de nuevo el 8,7 % habiéndose obtenido un resultado del 6,7 %.

Por último, se estableció como objetivo que el tiempo medio de respuesta no fuese superior a 9,5 días naturales desde que se recepciona la reclamación por la Entidad hasta que se resuelve la misma. Durante el año 2003, dicho plazo ascendió a 10,6 días, habiéndose obtenido un resultado de 8,5 días naturales durante el año 2.004 y de 7 días naturales durante el año 2.005. Conviene recordar que nuestro artículo 13 del Reglamento, establece un plazo de 15 días hábiles para la resolución de las reclamaciones, y por otra parte, el artículo 15,1 de la Orden ECO establece un plazo de dos meses para dicha resolución.

Además de estos tres objetivos se establecieron otros de menor importancia, y también conseguidos en su totalidad a excepción de la adecuación de la aplicación informática en que se ampara el sistema TYGRE, por la complejidad de dicha adecuación. Los referidos objetivos fueron el seguimiento de las encuestas de satisfacción, conocimiento por los miembros del Servicio del sistema de calidad, asistencia a cursos y seminarios, potenciación de la línea de comunicación a través del "8y5" y seguimiento de las sugerencias a los órganos de Dirección de la Entidad.

Consideramos por tanto plenamente obtenidos y superados los objetivos básicos y fundamentales que al inicio del año se planteó el Servicio, sin que podamos dejar pasar la ocasión para considerar que estos resultados han sido fruto de la colaboración de los centros afectados y también y muy especialmente del personal altamente cualificado que en las tareas administrativas y de gestión, seguimiento y ejecución de las reclamaciones ha prestado sus servicios en el año 2005, que nos ha demostrado una dedicación abnegada para la consecución de los objetivos.

Mención especial hay que hacer a la respuesta de la Dirección y distintos departamentos de la caja a las innumerables sugerencias que durante el año 2.005 se han realizado desde el Servicio, que han sido asumidas y ejecutadas en su inmensa mayoría, y con suma rapidez, lo que sin duda ha repercutido en la mejora en la prestación de servicios a nuestros clientes y usuarios. Sin embargo, no hemos podido cumplir el mandato de la Dirección de la Caja relativo a la formalización de un protocolo de actuación con el Defensor del Asegurado de Caser, que facilitaría la comunicación entre el mismo y los clientes comunes de la Caja y Aseguradora, y ello ha sido debido al cambio de la persona que desempeña las funciones de Defensor del Asegurado de Caser, si bien el actual se ha comprometido a la activación de la firma del protocolo.

Durante el año 2005 se han tramitado, resuelto y ejecutado 1190 expedientes, lo que supone mas del 20% de los tramitadas en el año 2.004 que fue 977, de los que 36 provienen del Banco de España con un aumento de casi el 100% en relación con



el año 2004. De los expedientes tramitados 711 corresponden a quejas, en las que se denuncia un malestar del cliente pero sin contenido económico evaluable. De las referidas quejas 407 se ha resuelto a favor del cliente. En cuanto a las reclamaciones, malestar con contenido económico, fueron 479 de las que 317, cerca del 70 %, fueron resueltos a favor de la persona o entidad reclamante.

Durante el año 2005 el quebranto económico asumido por la Caja en relación a las reclamaciones resueltas a favor de los clientes o usuarios ascendió a 142.951,26 euros, con un aumento de mas del 100 % en relación al año 2.004. En este apartado, conviene precisar, la elevación del quebranto se ha debido fundamentalmente a unas pocas reclamaciones de elevado importe proveniente de operaciones de fraude (Internet, pagares...) y a una puntual reclamación ante el Banco de España en relación con una comisión de excedido en cuenta de crédito, por lo que es opinión de quien suscribe que en el año en curso se retomara un nivel de quebranto mucho menor.

El seguimiento de las encuestas que tras la finalización de los expedientes se realizan a los clientes, ha dado como resultado que 126 clientes que han contestado la encuesta, manifiestan que el tiempo de resolución es mas rápido de los esperado y 24 de ellos manifiestan que ha sido superior al esperado.

Por último, durante el año que analizamos, se han tramitado 36 expedientes ante el Banco de España cuando en el año 2004 fueron 19. Este dato ha sido provocado sin género de dudas por la circunstancia de que, según la normativa existente es obligado informar al reclamante de la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamación del Banco de España, lo que ha provocado un aumento significativo de ésta instancia para todo el sector financiero. De los expedientes tramitados, en uno de ellos se produjo el allanamiento de la entidad y ello por motivos de mera imagen al tratarse de una cantidad poco significativa; en 11 de los tramitadas se produjo el archivo del expediente al no ser materia en la que el Banco de España observarse mala práctica bancaria y no ser materia de su directa competencia; en 14 expedientes finalizaron con especial indicación de que la actuación de la entidad fue conforme a los buenos usos y prácticas bancarias; en 4 de ellos a la fecha del presente informe estamos a la espera de la resolución definitiva por parte del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, y en 6 de ellos se consideró por dicho Servicio que la actuación de la entidad se había apartado de los buenos usos y prácticas bancarias.

Sevilla, 15 de febrero de 2006



Fdo. D. Julio Sánchez de Nieve y Navas  
Jefe del Servicio de Atención al Quejas y Reclamaciones





# **ANEXOS**

## **Glosario**

## **Metodología**



# GLOSARIO

## **ASEPAM**

Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, constituida en noviembre de 2004. Tras una modificación en la estructura organizativa del Pacto Mundial en España, esta asociación se convierte en la primera plataforma Nacional de esta naturaleza.

## **CECA**

Confederación Española de Cajas de Ahorros constituida en 1928 por iniciativa de la Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarra, con el objetivo de aunar los esfuerzos de sus integrantes y actuar como organismo de representación. Actualmente integrada por 46 Cajas de Ahorros Españolas, es considerada como entidad de crédito sin ninguna limitación específica. CECA presta a las Cajas de Ahorros un doble apoyo, por una parte como asociación, y por otra parte como suministrador de servicios especializados.

## **CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores)**

La Comisión Nacional del Mercado de Valores es un organismo creado por la Ley 24/1988, del Mercado de Valores. La CNMV es la encargada de la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles y de la actividad de cuantos intervienen en los mismos.

## **EFQM (European Fundation for Quality Management)**

El Modelo EFQM de Excelencia se crea en 1992 como marco para la gestión del European Quality Award. Este organismo es el más importante en el ámbito europeo para el reconocimiento de la calidad a nivel nacional y regional. El EFQM considera la gestión de la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, y de las demás entidades implicadas.

## **EVA (Economic Value Added)**

Estado económico-financiero, histórico, de circulación real, que muestra el valor económico generado por una unidad productiva y simultáneamente, describe cómo se distribuye entre aquéllos que han contribuido a su creación.

## **Gases de efecto invernadero**

Compuestos gaseosos de origen natural o antropogénico que al estar presentes en la atmósfera producen un recalentamiento de la tierra. Entre ellos se encuentran el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) y clorofluorcarbonos (CFC).

## **Global Reporting Initiative (GRI)**

Organización constituida en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental estadounidense CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo fundamental de establecer un marco, aplicado globalmente, para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En esta dirección, ha elaborado una serie de directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de su actividad. GRI es colaborador oficial de la Iniciativa Global Compact (Pacto Mundial).

## **Grupos de interés (Stakeholders)**

Individuos o colectivos que tienen expectativas sobre el comportamiento de una organización.

En español, habitualmente, se traduce como "partes interesadas".

## **HCFC (hidroclorofluorcarbonos)**

Compuestos análogos a los CFC (clorofluorcarbonos) con la diferencia de que algunos de los átomos de cloro en la molécula de los CFC es sustituido por un átomo de hidrógeno, por lo que este compuesto se vuelve más vulnerable y es más fácilmente degradable en la atmósfera que los CFC, responsables del un importante porcentaje de la erosión de la capa de ozono.

Los HCFC son ampliamente usados como refrigerantes, agentes rociadores de espuma, propulsores de aerosoles y agentes limpiadores.

## **Indicadores GRI centrales**

Aquéllos que resultan de interés para la mayoría de organizaciones informantes y de interés para la mayoría de las partes interesadas.

## **Indicadores GRI adicionales**

Aquéllos que presentan una o varias de las siguientes características: representan una práctica destacada en la medición económica, ambiental y social, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes; ofrecen información relevante a aquellas partes interesadas especialmente importantes para la entidad informante. Se considera aconsejable su investigación para que en un futuro pasen a la categoría de indicadores centrales.

## **Índice de eficiencia**

Relación entre los costes de explotación y el margen ordinario.

## **Margen de Explotación**

Magnitud de la cuenta de resultados analítica de los bancos y cajas de ahorros que se obtiene como resultado de restar al margen ordinario los gastos de explotación (gastos generales, de personal, tributos y amortizaciones).

## **Margen de Intermediación**

Diferencia entre la tasa de interés de colocación y la tasa de interés de captación. Este margen permite a las entidades financieras cubrir sus costos administrativos dejando –cuando es posible–, una ganancia sobre el capital invertido. Depende principalmente del porcentaje de encaje, y la estructura y riesgo de las colocaciones.

## **Margen Ordinario**

Magnitud de la cuenta de resultados analítica de bancos y cajas de ahorros que resulta de añadir al margen de intermediación el importe neto de otros productos ordinarios (debido principalmente a las comisiones netas por la prestación de servicios financieros y la asunción de riesgos de firma, así como a los resultados de intermediación financiera y de diferencias de cambio).



## **Pacto Mundial - Global Compact**

Iniciativa creada por Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas. El Pacto Mundial es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones, que descansa en su compromiso de implantación de diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y lucha contra la Corrupción, en su estrategia y en sus operaciones.

## **Patrimonio Neto**

Recursos propios reales de la empresa o neto patrimonial. Diferencia entre los activos reales y el pasivo exigible. También se denomina a esta masa patrimonial pasivo no exigible.

## **Préstamo pignoraticio**

Préstamo cuyo pago es garantizado con un bien mueble entregado en prenda. Al igual que el préstamo hipotecario, tiene preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.

## **Producto Financiero**

Mecanismo o instrumento financiero por los cuales se aporta dinero para una empresa con el objetivo de obtener beneficios. En relación a las entidades financieras, podemos distinguir dos tipos: de activo, mediante los cuales las entidades financieras prestan sus recursos a los agentes deficitarios de financiación a cambio de un interés, y productos de pasivos; que permiten que con su adquisición los agentes excedentarios en capital se lo cedan temporalmente al intermediario financiero a cambio de una determinada remuneración.

## **Responsabilidad Social Corporativa**

La Unión Europea define la Responsabilidad Social de las empresas o Responsabilidad Social Corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

Por su parte, El Foro de Expertos en RSE (Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales) ha propuesto una definición de RSE que amplia la anterior, "La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones".

## **ROA (Rendimientos sobre activos)**

Indicador que mide la eficiencia de la administración de la empresa en la generación de utilidades a partir de los activos operativos promedio. Cuanto mayor sea el porcentaje del rendimiento sobre activos operativos, se producirá un incremento del ROA.

## **ROE (Rendimientos sobre el capital)**

Indicador que mide la eficiencia de la administración de la empresa en la generación de utilidades a partir de la cantidad invertida por los accionistas. En la medida en que el porcentaje que se genere de rendimiento sobre el capital sea mayor, se incrementará este índice.

## **SA8000 (Social Accountability)**

Social Accountability 8000 es una norma voluntaria de Responsabilidad Social de las empresas lanzada en 1997 por el Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA), actual Social Accountability International (SAI).

Esta norma es uniforme y auditabile mediante un sistema de verificación por terceras partes. La Norma SA8000 creada por un Panel de Expertos compuesto por individuos de organizaciones que representan todo el espectro de partes interesadas (empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y sindicatos etc.) está sujeta a revisiones periódicas y su evolución va a permitir recoger las mejoras especificadas por partes interesadas, así como identificar los cambios que sean necesarios según varíen las condiciones para su aplicación.

## **Siri Company (Sustainable Investment Research International Company)**

Organización especializada en el rating Responsabilidad Social Corporativa de compañías cotizadas. SiRi Co cuenta actualmente con once socios nacionales y más de 130 analistas sobre RSC en los principales mercados financieros del mundo.

## **Valor razonable**

Importe de un instrumento financiero, a fecha determinada, por el que podría ser comprado o vendido entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua.

# METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL CÁLCULO DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

El cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> se basa en la metodología y principios del "Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" y en las herramientas de cálculo correspondientes a "actividades de oficina" y "emisiones procedentes de combustión móvil (transporte)" (WBCSD, WRI).

## Cálculo de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>

### 1. Consumo de electricidad

El factor de emisión utilizado es el correspondiente a España: 421 gr CO<sub>2</sub>/ kWh (0.928305 lbs/ kWh).

### 2. Traslados al centro de trabajo

Para el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por el desplazamiento de los empleados al centro de trabajo se ha tomado una muestra representativa de empleados cuyo comportamiento se ha extrapolado a la totalidad de la plantilla. Se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Personal que reside en un municipio diferente a su lugar de trabajo habitual.
- Personal que trabaja en su municipio de residencia y en Servicios Centrales.
- Personal en rotación.

- Combustible: El 56 por ciento de los vehículos de la muestra es diesel y el 44 por ciento restante es gasolina, siendo los factores de emisión 2.68 kg de CO<sub>2</sub>/ litro y 2.34 kg de CO<sub>2</sub>/ litro, respectivamente

- Tamaño de vehículo: 76 por ciento mediano ; 11 por ciento grande y 13 por ciento pequeño.

- Se consideran cinco días de trabajo a la semana y dos trasladados (ida/vuelta) al día (excepto personal de rotación).

- Distancia al trabajo y porcentaje de personas por vehículo promedio.

### 3. Viajes de negocio

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

Avión: Distancia media: 0,13 kg de CO<sub>2</sub> / pasajero kilómetro.

A.V.E.: 0,03 kg de CO<sub>2</sub> / pasajero kilómetro (según Memoria de Sostenibilidad de RENFE 2001).

Otros trenes: 0,10 kg CO<sub>2</sub>/ pasajero.



# RELACIÓN DE OFICINAS



## RELACIÓN DE OFICINAS

Población y nombre de la oficina	Dirección	Provincia
Albacete - Av. España	Av. España 16	Albacete
Albacete - Carmen	Cl. del Carmen 2	Albacete
Almería - Arapiles	Arapiles 4	Almería
Almería - La Rambla	Cl. Federico García Lorca 16	Almería
Almería - Av. Mediterráneo	Av. Mediterráneo 246	Almería
Almería - Av. Cabo de Gata	Av. Cabo de Gata 111	Almería
Campohermoso - Ctra. de las Negras	Carretera de las Negras s/n ed.Centro	Almería
Huercal de Almería - Villa Inés	Cr de Torrecárdenes 81 Urb. Villa Inés	Almería
El Ejido - Carretera de Málaga	Carretera de Málaga 328	Almería
Aguadulce - Av. Carlos III	Av. de Carlos III 603	Almería
Roquetas de Mar - José Bergamín	Cl. José Bergamín 46	Almería
Adra - Natalio Rivas	Cl. Natalio Rivas sn	Almería
Badajoz - Plaza de España	Plaza de España 9	Badajoz
Badajoz - Av. Villanueva	Av. Villanueva 5	Badajoz
Badajoz - San Roque	Av. de Ricardo Carapeto 43	Badajoz
Badajoz - Valdepasillas	Cl. Godofredo Ortega y Muñoz 56	Badajoz
Almendralejo - Francisco Pizarro	Cl. Francisco Pizarro s/n	Badajoz
Zafra - Antonio Chacón	Av. Antonio Chacon s/n	Badajoz
Don Benito - Groizard	Cl. Groizard 7	Badajoz
Villanueva de la Serena - San Francisco	Cl. San Francisco 30	Badajoz
Merida - Felix Valverde Lillo	Cl. Felix Valverde Lillo 21	Badajoz
Barcelona - Ronda Universidad	Ronda de La Universidad 25	Barcelona
Barcelona - Muntaner	Cl. Muntaner 433	Barcelona
Barcelona - Sants - Badal	Sants 323	Barcelona
Barcelona - Mare de Deu de Montserrat	Av. Mare de Deu de Montserrat 246	Barcelona
Terrassa - Rambla D'Egara	Cl. Iscle Soler 30	Barcelona
El Prat de Llobregat - Virgen Monserrat	Av. Virgen de Monserrat 120	Barcelona
L'Hospitalet - Av. Miraflores	Av. Miraflores 54	Barcelona
Badalona - Martí Pujol	Marti Pujol 125	Barcelona
Santa Coloma de Gramanet - Fondo	Rambla del Fondo 2-6 Esq. Bruc 2	Barcelona
Viladecans- San Sebastián	St. Sebastia 2, Esq. Rambla de Modolell	Barcelona
Cáceres - Virgen de Guadalupe	Av. Virgen de Guadalupe 18	Cáceres
Navalmoral de la Mata - Sánchez Arjona	Plaza de Sánchez Arjona	Cáceres
Plasencia - Alfonso VIII	Av. Alfonso VIII 21 Bajo	Cáceres
Cádiz - San Francisco	San Francisco 21 Dpto.	Cádiz
Cádiz - Av. Andalucía	Av. Andalucía Esq. Dr. Gomez Plana	Cádiz
Cádiz - Cayetano del Toro	Av. Cayetano del Toro 27	Cádiz
Cádiz – Astilleros	Paseo Príncipe de Asturias 8	Cádiz



San Fernando - Plaza de la Iglesia	Cl. Real 34	Cádiz
San Fernando- Voluntarios	Cl Voluntarios Realistas, 1 Bajo.	Cádiz
San Fernando - Centro Comercial Plaza	Av. León Herrero C. Comercial Local C15	Cádiz
Chiclana - Arroyuelo	Cl. Arroyuelo 6	Cádiz
Chiclana - Plaza Retortillo	Plaza Retortillo Local 2	Cádiz
Algeciras - Canovas del Castillo	Cl. Canovas del Castillo 10	Cádiz
Jerez de La Frontera - Larga	Cl. Larga 61-62	Cádiz
Puerto - Virgen de los Milagros	Cl. Virgen de los Milagros 71	Cádiz
Puerto Real - Calle de la Plaza	Cl. de la Plaza 132	Cádiz
Sanlúcar de Barrameda - San Juan	Cl. San Juan 19	Cádiz
Ciudad Real - Ciruela	Cl. Ciruela 7 y 9	Ciudad Real
Ciudad Real - Cl. Toledo	Cl. Toledo 19	Ciudad Real
Manzanares - Empedrada	Cl. Empedrada 21	Ciudad Real
La Solana - Encomienda	Cl. Encomienda 2	Ciudad Real
Daimiel - General Esparteros	Cl. General Esparteros 5	Ciudad Real
Valdepeñas - Seis de Junio	Cl. Seis de Junio 89	Ciudad Real
Malagon - Tercia	Cl. Tercia 62	Ciudad Real
Puertollano - Av. Primero de Mayo	Av. Primero de Mayo 14	Ciudad Real
Alcázar de San Juan - Emilio Castelar	Cl. Emilio Castelar 2	Ciudad Real
Socuéllamos - Paseo de Cervantes	Paseo de Cervantes 9	Ciudad Real
Tomelloso - Galileo	Cl. Galileo 7	Ciudad Real
Córdoba - Ronda de los Tejares	Ronda de los Tejares 32	Córdoba
Córdoba - Ollerias	Av. de las Ollerias 3	Córdoba
Córdoba - Capitulares	Cl. Capitulares 16	Córdoba
Córdoba - Av. Aeropuerto	Av. Aeropuerto 9	Córdoba
Córdoba - Antonio Maura	Cl. Antonio Maura 47	Córdoba
Córdoba - Almogávares	Av. de Los Almogávares 47	Córdoba
Córdoba - Jesús Rescatado	Av. de Jesús Rescatado 6	Córdoba
Córdoba - Plaza de Andalucía	Cl. Almería 1 - 3	Córdoba
Córdoba - Cuesta de la Pólvora	Cl. Cuesta de la Pólvora 16	Córdoba
Córdoba - Arroyo del Moro	Av. Arroyo del Moro Bq. 1 Local 2	Córdoba
Córdoba - Dolores Ibarruri	Dolores Ibarruri Esq. Margarita Xirgu	Córdoba
Córdoba - Carlos III	Av. de Carlos III 49 Local 2	Córdoba
Córdoba - P.I.Las Quemadas	P.I. Quemadas Cl. Andrés Barrera	Córdoba
Fuente Palmera - Plaza Real	Plaza Real Esq. Francisco Rodríguez Bajo	Córdoba
Pozoblanco - Mayor	Cl. Mayor 61	Córdoba
Puente Genil - Plaza del Romeral	Plaza del Romeral 30	Córdoba
Montilla - Corredera	Cl. Corredera 54	Córdoba
Palma del Río - Feria	Cl. Feria 40	Córdoba
Priego de Córdoba - Ribera	Cl. Ribera 10	Córdoba
Baena - Virrey Joaquín del Pino	Cl. Virrey Joaquín del Pino, 21	Córdoba



Lucena - Julio Romero de Torres	Cl. Julio Romero de Torres 11	Córdoba
Cabra - José Solís	Av. José Solís 65	Córdoba
Cuenca - Hermanos Becerril	Cl. Hermanos Becerril 10	Cuenca
Gerona- Jose Plá	Pl. Jose Plá i Casadevall	Gerona
Granada - Camino de Ronda	Camino de Ronda 87	Granada
Granada - El Zaidín	Av. Barcelona 28	Granada
Granada - Gran Vía	Gran Vía Colón 8	Granada
Granada - Av. de la Constitución	Av. de La Constitución 28	Granada
Granada - La Chana	Carretera de Málaga 68 (La Chana)	Granada
Loja - Carrera de San Agustín	Carrera de San Agustín 9	Granada
Motril - Hernández Velasco	Cl. Hernández Velasco 1	Granada
Armilla- Real de la Armilla	Real de la Armilla, 39 Local-1	Granada
Almuñécar - Paseo del Altillo	Paseo del Altillo 7	Granada
Guadalajara - Capitán Boixareu Rivera	Plaza Capitán Boixareu Rivera 29	Guadalajara
Huelva - Oficina Principal	Plus Ultra 4-6	Huelva
Huelva - Pescadería	Av. Tomas Dominguez,Urb Albatros Loc.7	Huelva
Huelva - El Carmen	Av. Cristóbal Colón 200	Huelva
Huelva - La Merced	Paseo Independencia 26	Huelva
Huelva - Molino de la Vega	Santiago Apóstol 1	Huelva
Huelva - Nuevo Molino	Av. Costa de La Luz s/n Ed. 1 Loc 1-2-3	Huelva
Huelva - Gran Vía	Martín Alonso Pinzón 24	Huelva
Huelva - Puerto	Puerto 8-10	Huelva
Huelva - Barrio Obrero	Roque Barcia 5-7	Huelva
Huelva - Adoratrices	Av. Adoratrices 58	Huelva
Huelva - Pablo Rada	Cl. San Sebastián 1	Huelva
Huelva - Hispanidad	Díaz del Castillo Bloq.Lc-3,Loc.5	Huelva
Huelva - La Orden Alta	Diego Morón s/n	Huelva
Huelva - La Orden Baja	Lima 2	Huelva
Huelva - Viaplana	Av. José Fariñas 65	Huelva
Huelva - Las Americas	Galaroza Esq. Pablo Ruiz Picasso	Huelva
Huelva - Isla Chica	Cl. Federico Molina 38	Huelva
Huelva - Fuentepiña	El Granado 11	Huelva
Huelva - Los Rosales	Av. de Las Fuerzas Armadas Bq. 1	Huelva
Punta Umbría - Ancha	Ancha 113	Huelva
Aljaraque - Nueva	Nueva 41	Huelva
Corrales - Plaza Rutheford	Plaza Rutheford 4	Huelva
Huelva - Bellavista	Av. Los Príncipes Loc. 20	Huelva
Mazagon - Av. Fuentepiña	Av. Fuentepiña 2	Huelva
Aracena - Marques de Aracena	Plaza Marques de Aracena 16	Huelva
Corteconcepcion - Av. Constitución	Av. Constitución 1	Huelva
Zufre -Manteros	Manteros s/n	Huelva



Cortegana - Real	Real 10	Huelva
Aroche - Real	Real 14	Huelva
Rosal de La Frontera - Av.Portugal	Av.Portugal, 16	Huelva
Santa Olalla - Plaza Constitución	Plaza de La Constitución 5	Huelva
Cala - Av. Andalucía	Av. Andalucía 56	Huelva
Jabugo - Plaza del Jamón	Plaza del Jamón 5	Huelva
Calañas - José Troyano	José Troyano 12	Huelva
La Zarza - Paseo Central	Paseo Central s/n	Huelva
El Cerro de Andevalo - Nueva	Nueva 2	Huelva
Valdelamusa - Estación	Estación 1	Huelva
Alhajar - Pedro V Camacho	Pedro V Camacho 4	Huelva
Cumbres Mayores - La Porta	La Porta 9	Huelva
Cumbres de San Bartolomé - Espíritu Santo	Espíritu Santo 1	Huelva
Encinasola - Cl. Sevilla	Cl. Sevilla 15	Huelva
Ayamonte - La Laguna	Plaza de La Laguna s/n	Huelva
Ayamonte - Santa Gadea	Av. de La Playa 2	Huelva
Ayamonte - Punta del Moral	Av. Ntra.Sra.del Carmen 13 B P del Moral	Huelva
Isla Cristina - Carmen	Carmen 13	Huelva
Isla Cristina - El Caimán	Av. Federico Silva Muñoz s/n	Huelva
Isla Cristina - Isla Antilla	Centro Comercial I Antilla L B22-B23	Huelva
La Redondela - Real	Real 5	Huelva
Lepe - Feria	Feria 1	Huelva
Lepe - Los Cruces	Ctra. Circunvalación-Cruce La Antilla	Huelva
Cartaya - La Plaza	Cl. La Plaza 43	Huelva
Gibraleon - Sacatapón	Sacatapón 1	Huelva
San Bartolomé de La Torre - Corazón	Sagrado Corazón de Jesús 28	Huelva
Alosno - Condesa de Barbate	Condesa de Barbate 1	Huelva
Tharsis - Av. Andalucía	Av. Andalucía s/n	Huelva
Villanueva de Los Castillejos - Lepe	Lepe 15	Huelva
Puebla de Guzmán - Serpa	Serpa 46	Huelva
Paymogo - del Santo	del Santo 41	Huelva
Cabezas Rubias - Juan Talero	Juan Talero 7	Huelva
Villablanca - Rico	Cl. Rico 5	Huelva
San Silvestre de Guzmán - Plaza	Plaza 23	Huelva
Villanueva de las Cruces - Constitución	Constitución 6	Huelva
El Almendro - La Fuente	La Fuente 38	Huelva
El Granado - La Plaza	La Plaza 35	Huelva
Sanlúcar de Guadiana - Plaza España	Plaza de España 9	Huelva
Valverde del Camino - Don Pedro Castilla	Don Pedro Castilla 6	Huelva
San Juan del Puerto - Ríos	Ríos 4	Huelva
Trigueros - Ramón y Cajal	Ramón y Cajal 40	Huelva



Beas - San Sebastián	San Sebastián 15	Huelva
Zalamea La Real - El Caño	El Caño 14	Huelva
El Campillo - Plaza Constitución	Plaza de La Constitución 11	Huelva
Minas de Riotinto – Trafalgar	Trafalgar s/n	Huelva
Nerva - Av. de la Reú	Av. de la Reú 10	Huelva
La Palma del Condado - Marques de Estella	Marques de Estella 1	Huelva
Bollullos Par del Condado - León XIII	Leon XIII 75-77	Huelva
Rociana del Condado - Francisco Muriel	Francisco Muriel 5	Huelva
Almonte - Venida de La Virgen	Cl. Venida de La Virgen 23	Huelva
Almonte – Carretera del Rocío	Carretera del Rocío 113	Huelva
Matalascañas - Av. Adelfas	Av. de las Adelfas 7	Huelva
Moguer - Coronel E Sousa	Coronel Elogio Sousa 2	Huelva
Moguer - Nueva Avenida	Nueva Avenida Esq. Las Antillas local 1-A	Huelva
Palos de La Frontera - Rabida	Rabida 61	Huelva
Palos de Frontera - Las Carabelas	Cl. Juan de La Cosa s/n Cr. de Mazagón	Huelva
Lucena del Puerto - Castillo	Castillo 2	Huelva
Bonares - Esperanza	Esperanza 2	Huelva
Niebla - Real	Real 3	Huelva
Villalba del Alcor - Francisco Alcalá	Av. Francisco Alcalá 40	Huelva
Escacena - Plaza Andalucía	Plaza de Andalucía 4	Huelva
Paterna del Campo - La Plaza	La Plaza 55	Huelva
Manzanilla – Plaza Andalucía	Plaza de Andalucía 3	Huelva
Jaén - Bernabé Soriano	Cl. Bernabé Soriano 28	Jaén
Jaén – Av. Andalucía	Av. Andalucía 21	Jaén
La Carolina - Méndez Núñez	Cl. Madrid Esq. Méndez Núñez	Jaén
Villacarrillo - Prior Pellón	Cl. Prior Pellón 2	Jaén
Úbeda - Rastro	Cl. Rastro 5	Jaén
Baeza - Cardenal Benavides	Cardenal Benavides 3	Jaén
Martos - Fuente Nueva	Plaza de La Fuente Nueva 2	Jaén
Torre Don Jimeno - La Muela	Cl. La Muela 4	Jaén
Alcaudete - Av. Andalucía	Av. Andalucía 32	Jaén
Alcalá La Real - General Lastres	General Lastres 7-9	Jaén
Linares - Av. Andalucía	Av. Andalucía 6	Jaén
Bailén - Plaza España	Plaza de España 17	Jaén
Andújar - Ollerías	Cl. Ollerías 22	Jaén
Madrid - Virgen de Los Peligros	Virgen de Los Peligros 9	Madrid
Madrid - Marques de Viana	Marques de Viana Esq. Cl. Hierbabuena 45	Madrid
Valdemoro - Plaza de La Piña	Plaza de La Piña 26-27	Madrid
Alcalá de Henares - Complutense	Vía Complutense 24	Madrid
Getafe - Hormigo	Hormigo 1	Madrid
Alcorcón - Parque Grande	Ministro Fernández Ordóñez 1	Madrid



Fuenlabrada - Av. Portugal	Av. de Portugal 33 locales 125-126-226	Madrid
Parla - Real	Cl. Real 4	Madrid
Málaga - Héroe de Sostoa	Cl. Héroe de Sostoa, 170 Ed. Alaska	Málaga
Málaga - Alameda Principal	Alameda Principal 20	Málaga
Málaga - Hamlet	Cl. Quasimodo Esq. Hamlet	Málaga
Málaga - Cruz de Humilladero	Plaza Cruz de Humilladero	Málaga
Málaga - Av. Barcelona	Av. Barcelona 34	Málaga
Málaga - Martínez de la Rosa	Cl. Martínez de la Rosa 151 159 161	Málaga
Málaga - Teatinos	Av. Gregorio Prieto 1 Local 1	Málaga
Málaga - Plaza del Siglo	Plaza del Siglo 1	Málaga
Málaga - Paseo de Reding	Paseo de Reding 25	Málaga
Málaga - Barriada El Palo	Carretera de Almería 29	Málaga
Coín - Plaza Escamilla	Plaza Escamilla 21	Málaga
Alhaurín - San Sebastián	Av. San Sebastián 26	Málaga
Málaga - Puerto de la Torre	Lope de Rueda 61	Málaga
Antequera - Infante Don Fernando	Cl. Infante Don Fernando 37	Málaga
Málaga - Parque Tecnológico Andalucía	Av. Juan López Peñalver 2	Málaga
Marbella - Ricardo Soriano	Av. Ricardo Soriano 58	Málaga
Marbella - Edificio Puerta Grande	Carretera de Ojen Ed. Puerta Grande	Málaga
Manilva- N340	Cta N-340 Edif. Sabinillas Sol Fase I, Lc. 206	Málaga
Torremolinos - Palma Mallorca	Av. Palma de Mallorca 40	Málaga
Arroyo de La Miel - Sierramar	Cl. Sierramar 4	Málaga
Fuengirola - Ramón y Cajal	Av. Ramón y Cajal 3 locales 3,4,5, y 7	Málaga
Mijas - Virgen de la Peña	Virgen de la Peña 13 Ed. Mijas-Paraíso	Málaga
San Pedro de Alcántara - Lagasca	Cl. Lagasca 75	Málaga
Estepona - Av. España	Av. España 104	Málaga
Vélez Málaga - Cristo	Cl. Cristo 7	Málaga
Nerja - Diputación	Cl. Diputación 13	Málaga
Sevilla - O'Donnell	Cl. O'Donnell 30 Duplicado	Sevilla
Sevilla - Reyes Católicos	Reyes Católicos 11	Sevilla
Sevilla - Granada	Granada 3	Sevilla
Sevilla - Av. de La Constitución	Av. de La Constitución 24	Sevilla
Sevilla - Feria	Feria 106	Sevilla
Sevilla - San Vicente	Marques de Mina 14	Sevilla
Sevilla - Villasís	Pasaje de Villasís 2	Sevilla
Sevilla - Arroyo	Arroyo 55	Sevilla
Sevilla - Recaredo	Recaredo 15-17	Sevilla
Sevilla - Oficina de Negocios	Pasaje de Villasís 2	Sevilla
Sevilla - José Laguillo	José Laguillo, 28	Sevilla
Sevilla - Oficina Agraria	Cl. Martín Villa 2	Sevilla
Sevilla - San José	San José 11	Sevilla



Sevilla - El Prado	Manuel Bermudo Barrera 3	Sevilla
Sevilla - Huerta de La Salud	Dr. Pedro de Castro s/n Ed. Lusitania	Sevilla
Sevilla - Alfalfa	Jesús de las Tres Caídas 1	Sevilla
Sevilla - Eduardo Dato	Av. Eduardo Dato 50	Sevilla
Sevilla - Ciudad Jardín	Av. Ciudad Jardín 26-28	Sevilla
Sevilla - Alcalde Juan Fernández	Alcalde Juan Fernández Ed. Zeus-3 P 9	Sevilla
Sevilla - Espinosa y Cárcel	Espinosa y Cárcel 47	Sevilla
Sevilla - Ronda del Tamarguillo	Tamarguillo 25 Ed. Rondasol	Sevilla
Sevilla - Nervión	Av.. Eduardo Dato 28	Sevilla
Sevilla - Los Arcos	Av. Andalucía 16-18 Ed. S.Marta L12-13	Sevilla
Sevilla - Rochelambert	Puerto del Escudo 6	Sevilla
Sevilla - Ingeniero La Cierva	Ingeniero La Cierva 1	Sevilla
Sevilla - Afán de Ribera	Afán de Ribera 42	Sevilla
Sevilla - Santa Aurelia	Satsuma Bq. 4 Posterior	Sevilla
Sevilla - La Calesera	Av. La Calesera s/n Esq. Cr. Su Eminencia	Sevilla
Sevilla - Palmete	Sinceridad 37.San José de Palmete	Sevilla
Sevilla - Candelaria	Cl. Candelaria 4	Sevilla
Sevilla - Avenida de Hytasa	Cl. Hernán Ruiz 1-3 Esq. Avda. de Hytasa	Sevilla
Sevilla - Ocho de Marzo	Cl. Ocho de Marzo 11-13	Sevilla
Sevilla - Nuevo Palmete	Cl. Chucena Edificio Novoeste Local 3	Sevilla
Sevilla - Luis Montoto	Luis Montoto 119	Sevilla
Sevilla - Plaza del Polo	Plaza del Polo 47-48	Sevilla
Sevilla - Polígono San Pablo	Cl. Juan Espantaleon local s/n	Sevilla
Sevilla - Mercasevilla	Zona Comercial Polig. Subsistencias	Sevilla
Sevilla - Villas de Cuba	Av. Santa Clara de Cuba s/n	Sevilla
Sevilla - El Greco	Av.. El Greco Esq.Cl. Monte Tabor	Sevilla
Sevilla - Conde Halcón	Av. Conde de Halcón 15	Sevilla
Sevilla - Carretera Carmona	Ctra. Carmona s/n Esq. Sta. Ma de Ordaz	Sevilla
Sevilla - Los Príncipes	La Barzola N.R.Los Príncipes P8 Bq. 16-17	Sevilla
Sevilla - Parque San Matías	Parque San Matías Bq. 5 Loc. 3-4 y 5	Sevilla
Sevilla - San Carlos	Cl. Tharsis s/n Prolong. Cl. Arroyo	Sevilla
Sevilla - Campos de Soria	Teniente Gral. Chamorro Martínez 1	Sevilla
Sevilla - Ronda de Capuchinos	Ronda de Capuchinos 3 A	Sevilla
Sevilla - Hermandades del Trabajo	Mayo s/n	Sevilla
Sevilla - Gustavo Adolfo Bécquer	Nr. Gustavo A. Bécquer Ed. Las Leyendas	Sevilla
Sevilla - Doctor Fedriani	Av. Doctor Fedriani 23	Sevilla
Sevilla - Leon XIII	Leon XIII 35	Sevilla
Sevilla - Resolana	Cl. Resolana 18	Sevilla
Sevilla - San Jorge	San Jorge 9	Sevilla
Sevilla - Santa Cecilia	Av. Santa Cecilia 9	Sevilla
Sevilla - El Tardón	Juan Díaz de Solís 9 Bq. 2	Sevilla



Sevilla - Sánchez Arjona	Av. Sánchez Arjona 29	Sevilla
Sevilla - Alfonso Jaramillo	Cl. San Vicente de Paul 1	Sevilla
Sevilla - La Cartuja	Av. Américo Vespucio 5 Acc B	Sevilla
Sevilla - Ronda Triana	Av. Ronda Triana s/n Esq. Niculoso Pisano	Sevilla
Sevilla - Virgen de Lujan	Virgen de Lujan 39 B	Sevilla
Sevilla - Plaza de Cuba	Plaza de Cuba 5	Sevilla
Sevilla - Asunción	Asunción 59	Sevilla
Sevilla - Republica Argentina	Av. Republica Argentina 48	Sevilla
Sevilla - Virgen de Regla	Virgen de Regla 6	Sevilla
Sevilla - Reina Mercedes	Av. Reina Mercedes 35	Sevilla
Sevilla - Heliopolis	Av. Padre García Tejero 10	Sevilla
Sevilla - Los Bermejales	Paseo de Europa Esq. Av. Francia	Sevilla
Sevilla - Av. Reino Unido (Bermejales)	Av. Reino Unido N 9 Acc B Ed Sevilla Sur	Sevilla
Sevilla - Felipe II	General Merry 10	Sevilla
Sevilla - Ciudad Sanitaria	Marques Luca de Tena 4 Ed. Octogono	Sevilla
Sevilla - La Oliva	Bda. La Oliva Ed. Siderominero 8	Sevilla
Sevilla - El Porvenir	Felipe II 14	Sevilla
Sevilla - Cardenal Ilundain	Cardenal Ilundain Esq. Juan de Lara	Sevilla
Sevilla - Ed.Rocío Sur	Ed.Rocío Sur Bq. 8 local 9 La Oliva	Sevilla
Sevilla - Edificio México	Av. Ramón Carande Esq. Editor Jm Lara	Sevilla
Sevilla - Bellavista	Guadalajara 91	Sevilla
Sevilla - Alarifes	Alarifes 2	Sevilla
Sevilla - Pino Montano	Av. Pino Montano 28-30	Sevilla
Sevilla - San Diego	Bda. San Diego Fase 7 Loc-G	Sevilla
Sevilla - Mar de Alboran	Mar de Alboran 5	Sevilla
Sevilla - Agricultores	Agricultores 7-9	Sevilla
Sevilla - San Jerónimo	Cl. Navarra 19-21 (Esq. A Cl. Burgos)	Sevilla
Sevilla - Parque Doñana	Cl. Parque Doñana 4 Bq. 15	Sevilla
Sevilla - Parqueflores	Urb. Parqueflores 10 y 11	Sevilla
Sevilla - Torreblanca	Torrelaguna 20 (Torreblanca)	Sevilla
Sevilla - Portaceli	Virgen de Valvanera 19	Sevilla
Sevilla - San Benito	Cl. Luis Montoto s/n Esq. Manuel Halcón	Sevilla
Sevilla - San Francisco Javier	San Francisco Javier 18	Sevilla
Sevilla - Alcosa	Centro Comercial Parque Alcosa L20	Sevilla
Sevilla - Valdezorras	Liebre 11	Sevilla
Sevilla - Plaza de Las Tendillas	Pz Las Tendillas Bq. 95 P.1 (Alcosa)	Sevilla
Sevilla - Polígono Aeropuerto	Pol Aeropuerto Ur Puerta Este Loc16	Sevilla
Sevilla - Edificio Henares	Pol Aeropuerto Ed Henares 1 Pta Baja	Sevilla
Sevilla - Edificio Arena	Av. de La Innovación s/n Ed Arena	Sevilla
Sevilla - Andalucía Residencial	Ur Las Camelias Local Iia	Sevilla
Sevilla - Residencial Feria Muestras	Av. Emilio Lemos 1 Acc B Local 1	Sevilla



Sevilla - San Ildefonso	Cl. Japón 27 Accesoria B Ed.Giralda	Sevilla
Sevilla - Entreflores	Av. de La Ciencia Ur Entreflores Bq. 1	Sevilla
Sevilla - Bolonia Montequinto	Bolonia s/n	Sevilla
Sevilla - Venecia Montequinto	Venecia Esq. Paula Montalt	Sevilla
Sevilla - Los Cerros de Montequinto	Condes de Ibarra 23 Cerros Montequinto	Sevilla
Sevilla- Eduardo Dato	Eduardo Dato, 28	Sevilla
Sevilla- Bermejales	Po. Europa, Esq. Avda Francia S/N	Sevilla
Coria del Rio - Plaza de Sagunto	Plaza de Sagunto 1	Sevilla
Bollullos de la Mitación - Larga	Larga 29	Sevilla
Bollullos de la Mitación - Pibo	Av. Pilas Esq. Paseo Bollullos Loc A Pibo	Sevilla
Gelves - Plaza del Pilar	Plaza del Pilar 3	Sevilla
Puebla del Rio - Larga	Larga 70	Sevilla
Isla Mayor - Rafael Beca	Av. Rafael Beca 1	Sevilla
Sanjosé de La Rinconada - Juan de La Cueva	Juan de La Cueva 49	Sevilla
La Rinconada - Plaza de España	Plaza de España 2	Sevilla
Brenes - Blas Infante	Cl. Blas Infante, 82	Sevilla
Cantillana - Nuestro Padre Jesús	Nuestro Padre Jesús 27	Sevilla
Cazalla de La Sierra - Cervantes	Cervantes 27-29	Sevilla
Ecija - Aguabajo	Cl. Aguabajo 2	Sevilla
Ecija - Cava	Cava s/n	Sevilla
Ecija - Av. de Los Emigrantes	Av.de los Emigrantes 41	Sevilla
Ecija - Polígono La Campiña	Polígono Industrial La Campiña Parc 49	Sevilla
Carmona - Prim	Prim 32	Sevilla
Fuentes de Andalucía - Carrera	Carrera 8	Sevilla
Lora del Rio - José Montoto	Cl. José Montoto 10	Sevilla
Alcalá de Guadaira - Cl. Mairena	Cl. Mairena 25	Sevilla
Alcalá de Guadaira - Atilano Acevedo	Atilano de Acevedo 14	Sevilla
Alcalá de Guadaira - N.S.del Águila	Nuestra Señora del Águila 55	Sevilla
Alcalá de Guadaira - Portada Alcalá	Cl. Antonio Mairena Sn	Sevilla
Alcalá de Guadaira - Santa Lucia	Av. de Santa Lucia 83	Sevilla
Alcalá de Guadaira - P.I.Alcalá X	P.I. Alcalá X M-5 Nave 9	Sevilla
Mairena del Alcor - Antonio Mairena	Plaza Antonio Mairena 6	Sevilla
Mairena del Alcor - Cervantes	Cl. Cervantes 71	Sevilla
El Viso del Alcor - Corredera	Corredera 64	Sevilla
Morón de la Frontera - Nueva	Lusi Daoiz 12	Sevilla
La Puebla de Cazalla - Cl. Marchena	Marchena 31	Sevilla
Estepa - Los Vitos	Los Vitos 6	Sevilla
Arahal - Cervantes	Cervantes 7	Sevilla
Paradas - Larga	Larga 44	Sevilla
Marchena - Las Torres	Las Torres 37 A	Sevilla
Osuna - Carrera	Carrera 69	Sevilla



Los Corrales - Plaza Diamantino García	Plaza de Diamantino García 20	Sevilla
Dos Hermanas - Centro	Canónigo 110-112	Sevilla
Dos Hermanas - Reyes Católicos	Av. Reyes Católicos 101	Sevilla
Dos Hermanas - Vistazul	Tajo 91	Sevilla
Dos Hermanas - Cristóbal Colón	Ronda Circunvalación E.Centenario 2f	Sevilla
Dos Hermanas - Av. Andalucía	Av. Andalucía 169	Sevilla
Dos Hermanas - Ronda Circunvalación	Gta Comunidad Autónoma de Murcia 95	Sevilla
Utrera - Centro	Clemente de la Cuadra 16	Sevilla
Utrera - Gral Giraldez	Avda General Giraldez s/n esq. Cl. Otoño	Sevilla
Utrera - Barrio San José	Santiago Apostol 42 D	Sevilla
Los Palacios - Centro	Plaza de España 8	Sevilla
Los Palacios - Av. Sevilla	Av. Sevilla 13	Sevilla
Las Cabezas de San Juan - Plaza Mártires	Plaza de los Mártires 6	Sevilla
Lebrija - Arcos	Arcos 30	Sevilla
El Cuervo - Av. de Jerez	Av. de Jerez 30	Sevilla
Montellano - La Cruz	La Cruz 14	Sevilla
Sanlúcar La Mayor - Juan Delgado	Juan Delgado 4 A	Sevilla
Benacazón - Real	Real 49	Sevilla
Pilas - Antonio Becerril	Cl. Antonio Becerril 2	Sevilla
Pilas - Pinichi	Nuestra Señora de Fátima Esq. Pinichi	Sevilla
Camas - Santa María de Gracia	Santa María de Gracia 37	Sevilla
Camas - Av. Ferrocarril	Cl. Diamantino García Acosta 1 Bq. 1 bajo	Sevilla
San Juan Aznalfarache - Félix Rodríguez de la Fuente	Plaza Félix Rodríguez de la Fuente 5	Sevilla
Mairena del Aljarafe - Av. Descubrimientos	Av. Descubrimientos Loc 1-2 C.Expo	Sevilla
Mairena del Aljarafe - Parque Ind. Pisa	Cl. Artesanía 13 Parque Ind. Pisa	Sevilla
Mairena del Aljarafe - Altos Simón Verde	C.Comercial Altos Simón Verde Loc.22	Sevilla
Bormujos - Pablo Coso	Pablo Coso 11-13	Sevilla
Bormujos - Ed. Corona	Edificio Corona	Sevilla
Tomares - Virgen de los Dolores	Virgen de los Dolores 2	Sevilla
Castilleja Cuesta - Inés Rosales	Cl. Inés Rosales s/n, Esq. Cl. Real	Sevilla
Castilleja de La Cuesta - Nueva Sevilla	Av. Juan Carlos I C-18 Nueva Sevilla	Sevilla
Gines - Juan de Dios Soto	Juan de Dios Soto 21	Sevilla
Santiponce - Av. de Extremadura	Av. de Extremadura 62	Sevilla
La Algaba - Plaza de España	Plaza de España 12	Sevilla
Toledo - Calle Roma	Cl. Roma 7 - Esquina A C/ Berlín	Toledo
Toledo - Calle Alberche	Cl. Alberche 53	Toledo
Talavera de La Reina - Alfares	Alfares 10	Toledo



**Nos importas TÚ**